

# BRUKERRÅD SOM MEDVIRKNINGSFORUM

– En kvalitativ studie av et brukerråd ved en barne-  
og ungdomspsykiatrisk avdeling

av

Anders Bjørkås Knuten

Master i helse- og sosialfaglig arbeid med barn og  
unge  
Avdeling for helse- og sosialfag  
Høgskolen i Lillehammer  
Høsten 2015



Høgskolen  
i Lillehammer

## SAMMENDRAG

Temaet i denne studien er brukermedvirkning på systemnivå. En form for medvirkning på dette nivået er brukerråd som skal fungere rådgivende overfor virksomheten. Denne studien omfatter en undersøkelse av et konkret råd. Formålet med studien er finne ut av hvordan et brukerråd fungerer og ved å studere brukerrådet ved barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved et av landets store byer, har jeg ønsket å belyse hvilke konsekvenser et slikt brukerråd får, både for virksomheten og brukerorganisasjonene. Problemstillingen i prosjektet er: *«Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilken innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?»*

Studien bygger på intervjuer med sju av deltakerne i det aktuelle rådet, fem brukerrepresentanter og to virksomhetsrepresentanter. Forskningsmetoden har dermed vært kvalitativ, og i tillegg til semi-strukturerte intervjuer har datainnsamlingen bestått av observasjoner på selve møtene og dokumentanalyse av sentrale dokumenter knyttet til virksomheten og brukerrådet.

Sentral litteratur i studien er hentet fra to norske forskere og forfattere knyttet til tema, Tone Alm Andreassen og Jan Andersen. De har begge forsket og publisert materiale som omhandler brukermedvirkning på systemnivå og belyst hvordan dette kan arbeides med i brukerutvalg og brukerråd.

Problemstillingen i studien har blitt drøftet todelt, der den første delen undersøker hvordan brukerrådet fungerer internt, og den andre delen hvilken innflytelse rådet har utad. Samtidig har sammenhengen mellom brukerrådet fungering innad og brukerrådets innflytelse utad har blitt synliggjort. Hovedbilde som tegner seg er at det aktuelle brukerrådet fungerer godt innad, og informantene beskriver rådet som et forum der man blir sett, hørt og møtt på en god måte. Samtidig er det påfallende variasjoner i aktiviteten på møtene, og det virker som om de er brukerrådsleder og virksomhetsleder som bringer saker inn brukerrådet. Dette kan forklares med at brukerrepresentantene har ulike erfaringer og ulik kompetanse knyttet til det å være brukerrepresentant. Samtidig får de ulike erfaringene og kompetansen konsekvenser for hvilken innflytelse brukerrådet har på avdelingens virksomhet. Når brukerrepresentantene i liten grad selv bringer saker inn i forumet, vil brukerrådet i stor grad fungere reaktivt. I arbeidet med å svare på problemstillingens andre del har det vært metodisk utfordrende å klare og belyse hvilken innflytelse brukerrådet har for virksomhetens avdeling. Med dette

menes at metoden i denne studien, som i størst grad har vært basert på semi-strukturerte intervjuer med deltakerne i rådet, i hovedsak belyser brukerrådets innflytelse slik deltakerne selv ser og vurderer det. Et grep som har blitt gjort i forhold til dette har vært å undersøke og redegjøre nærmere for noen konkrete saker og saksområder. På denne måten har jeg forsøkt å synliggjøre hvordan innflytelsen kan utøves konkret i de ulike sakene. Slik det har fremkommet i møte med informantene er deres opplevelse av innflytelse størst i det arbeidet de gjør i de ulike komiteene, utvalgene og gruppene de er blitt rekruttert til via brukerrådet. I disse ulike gruppene er arbeidet preget av å være mer «hands on» og at representantene er nærmere beslutningstakerne.

I forbedringsarbeidet av brukerrådet vil det være sentralt å ha fokus på kompetanseheving både blant brukerrepresentanter og virksomhetsrepresentanter. I tillegg ligger det et forbedringspotensiale i kommunikasjonen mellom brukerrepresentant og den organisasjonen vedkommende representerer. Slik det ser ut i denne studien er det også knyttet utfordringer til hvordan brukererfaringene til de barna og ungdommene som faktisk bruker tjenesten, blir innhentet.

# INNHALDFORTEGNELSE

1. INNLEDNING.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Aktualisering av tema.....	1
1.3 Problemstilling.....	2
1.4 Oppgavens oppbygging.....	3
2 TEORI.....	4
2.1 Om begrepet brukermedvirkning.....	4
2.1.1 Brukerbegrepet.....	4
2.1.2 Brukermedvirkning.....	5
2.2 Argumenter for brukermedvirkning.....	6
2.2.1 Demokratisk perspektiv.....	6
2.2.2 Nytteperspektiv.....	7
2.3 Juridisk rammeverk.....	7
2.3.1 Helseforetaksloven.....	8
2.3.2 Vedtekter for helseforetakene.....	8
2.4 Brukermedvirkning på ulike nivåer.....	9
2.4.1 Brukerrepresentanter.....	10
2.4.2 Ulike typer av brukermedvirkning på systemnivå.....	10
2.5 Brukermedvirkning gjennom brukerråd.....	12
2.5.1 Kunnskapsstatus om brukerråd.....	12
2.5.2 Hva er et brukerråd?.....	13
2.5.3 Brukerådets oppgaver og funksjon.....	14
2.5.4 Brukerådets fungering.....	15
2.5.5 Barrierer for innflytelse.....	17
2.5.6 Betydning av brukerråd.....	18
2.6 Oppsummering.....	19
3 METODE.....	20
3.1 En kvalitativ tilnærming.....	20
3.2 Forskningsdesign.....	22

3.2.1 Problemstilling (hva).....	22
3.2.2 Utvalg (hvem og hvor).....	22
3.2.3 Datainnsamling (hvordan).....	23
3.2.4 Case-studier.....	26
3.3 Gjennomføring av datainnsamling.....	26
3.4 Transkribering.....	28
3.5 Analyse.....	29
3.6 Drøfting av metodiske problemstillinger.....	30
3.6.1 Reliabilitet.....	30
3.6.2 Validitet.....	31
3.7 Etiske refleksjoner.....	32
3.8 Oppsummering.....	34

#### 4 PRESENTASJON OG ANALYSE AV VIRKSOMHETENS SENTRALE DOKUMENTER

4.1 Om virksomheten.....	35
4.2 Sentrale dokumenter for brukermedvirkning.....	35
4.2.1 13 prinsipper for brukermedvirkning på systemnivå.....	35
4.2.2 Strategi for brukermedvirkning 2013- 2018.....	36
4.2.3 Brukermedvirkning, Handlingsplan 2014- 2016.....	37
4.3 Om det aktuelle brukerrådet.....	38
4.4 Oppsummering.....	41

#### 5 PRESENTASJON AV RESULTATER.....

5.1 Bakgrunnsinformasjon og formell opplæring.....	43
5.1.1 Bakgrunnsinformasjon.....	43
5.1.2 Formell opplæring og kvalifisering.....	45
5.1.3 Refleksjoner rundt brukerrådets oppgave og sin rolle som representant.....	45
5.2 Hvilke type saker og saksgangen i brukerrådet.....	47
5.2.1 Hvilke type saker.....	47
5.2.2 Saksgangen i brukerrådet.....	54
5.3 Hvordan møtene fungerer innad.....	57
5.3.1 Hvordan møtene legges opp.....	57
5.3.2 Hvordan deltakerne opplever møtene.....	58
5.4 Vurdering av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet.....	60

5.5 Betydningen og nytteverdien av brukerrådet.....	62
5.6 Forslag til forbedringer og endringer.....	63
5.7 Oppsummering.....	65
6 DRØFTING.....	66
6.1 Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning?.....	66
6.1.1 Hvordan møtene fungerer innad.....	66
6.1.2 Det formaliserte arbeidet.....	69
6.2 Hvilke innflytelse har brukerrådet på avdelingens brukerråd?.....	71
6.2.1 Tre faktorer.....	71
6.2.2 Ulik grad av innflytelse.....	73
6.2.3 Barrierer for innflytelse .....	77
6.3 Betydningen og nytteverdien av brukerrådet.....	79
6.4 Forslag til forbedringer.....	80
6.5 Oppsummering.....	82
7 KONKLUSJON.....	83
LITTERATURLISTE.....	87
VEDLEGG 1.....	89
VEDLEGG 2.....	92
VEDLEGG 3.....	94

# **1. INNLEDNING**

## **Bakgrunn for valg av tema**

Det har vært en lang prosess å velge tema for masteroppgaven. I denne prosessen har jeg forsøkt å arbeide med to tanker samtidig; For det første skal temaet være relevant og aktuelt for min arbeidsplass, og for det andre skal det være noe jeg har lyst til å fordype meg i og skrive om. En skulle ikke tro at det skulle være så vanskelig å finne noe som tilfredsstilte disse to kriteriene, men det syntes jeg altså at det var. Jeg tenker, nå i etterkant, at det nok handlet om at jeg visste så lite om det å skrive en masteroppgave, hvor begynner man liksom, snarere enn mangelen på spennende temaer knyttet til feltet jeg arbeider. Uansett, jeg arbeider med barn og unge og psykisk helse innenfor spesialisthelsetjenesten. Gjennom jobben min har jeg fått høre på og møtt inspirerende representanter fra ulike brukerorganisasjoner, og ledere i virksomheten som uttrykker et ønske om et tett og godt samarbeid med de ulike brukerorganisasjonene. Jeg har i slike møter tenkt at det ligger et spennende potensiale i et slikt samarbeid, og fikk derfor ideen om at et slikt samarbeid mellom brukerne og tjenesteyterne ville være interessant å utforske i masteroppgaven. Temaet for oppgaven ble med andre ord brukervedvirkning på systemnivå, og jeg fant etterhvert ut at jeg ønsket å studere et brukerråd ved en barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling for å undersøke hvordan et slikt samarbeid kan fungere.

## **1.2 Aktualisering av tema**

Brukermedvirkning har blitt et sentralt begrep innen for norsk helse- og sosial politikk de siste tiårene. Vi har hatt en opptrappingsplan for psykisk helse som har satt fokus på brukerperspektivet. Vi har hatt en helseforetakreform som inneholdt en omfattende brukervedvirkningsreform (Alm Andreassen, 2007). Og vi har idag og en helseminister som vil sette pasienten i sentrum i det han kaller «pasientens helsetjeneste».

Opptrappingsplanen aktualiserte for alvor viktigheten av brukerperspektivet i det psykiske helsevernet og hadde det å fremme brukervedvirkning som et av flere satsningsområder. I opptrappingsplanen ble brukerens erfaringer, kunnskap og innsikt i hvordan tilbudet fungerer fremhevet som en viktig kompetanse i forhold til det å gjøre tjenestetilbudet bedre. Brukeren kan med sin brukerkompetanse bidra i planlegging, utforming og drift av et bedre tjenestetilbud (St.prp. nr 63 (1997-98)).

Andreassen (2013) peker på en utvikling de siste tiårene der den erfaringsbaserte kunnskapen til mennesker som har egenerfaring med psykiske problemer, har fått en helt ny posisjon. Brukerperspektivet og brukervedvirkning er blitt offisiell helse- og velferdspolitik.

Vi ser altså en utvikling innenfor det norske helsevesen der brukervedvirkning har fått større plass. Tanken om at de som bruker tjenestene bør få ha noe å si om hvordan de skal utføres, har vokst seg større. Det samme har tanken om at brukerne også sitter på verdifull kunnskap om hvordan tjenestene faktisk fungerer. Brukervedvirkning kan på denne måten argumenteres for både i et demokratisk perspektiv og et i nytteperspektiv.

Brukervedvirkning kan også skje på ulike måter og på ulike nivåer. Vi har brukervedvirkning både på individnivå og systemnivå. I tillegg kan brukervedvirkningen organiseres og tilrettelegges for på ulike måter innenfor de ulike nivåene. I denne studien vil fokuset være rettet mot brukervedvirkning på systemnivå og hvordan dette kan fungerer i et brukerråd.

### **1.3 Problemstilling**

Formålet med studien er finne ut av hvordan et brukerråd fungerer innenfor feltet psykisk helse med barn og unge. Gjennom å studere et brukerråd ved en barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling tilknyttet et sykehus ved et av landets store byer ønsker jeg å belyse hvilke konsekvenser et slikt brukerråd får. Jeg ønsker også å frambringe innsikt i hvordan et samarbeid mellom brukerrepresentanter og virksomhetsrepresentanter fungerer i et brukerråd. Problemstillingen er:

**«Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukervedvirkning og hvilke innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?».**

Problemstillingen er todelt, hvor på den første delen skal undersøke hvordan brukerrådet fungerer internt, mens problemstillingens andre del tar for seg hvilke innflytelse brukerrådet har utad. Det vil være av interesse å se på hvilke type saker som kommer opp, hvem det er som bringer sakene inn i forumet og hvordan disse blir drøftet. Det vil også være av interesse å undersøke om og eventuelt hvordan sakene får betydning utover brukerrådet.



Formålet med studien er å frembringe kunnskap om hvordan et brukerråd innenfor feltet barn og unges psykiske helse fungerer, og på hvilke områder det ikke fungerer. Er det slik at brukerrådet oppfyller intensjonene om innflytelse? Jeg ønsker å peke på hva som fungerer godt i det aktuelle brukerrådet, samtidig som jeg også vil drøfte muligheter for forbedring av et brukerråd som medvirkningsorgan. Dette vil også kunne danne et grunnlag for videre diskusjon om utfordringer og forbedringspotensiale for brukervedvirkning på systemnivå.

#### **1.4 Oppgavens oppbygning.**

I kapittel 2 er brukervedvirkning tema. Ulike perspektiver vil benyttes for å belyse brukervedvirkning generelt, før jeg i kapittelets siste del spisser fokuset mot brukervedvirkning på systemnivå representert ved et brukerråd. Sentral litteratur i den siste delen er Alm Andreassens (2005) «Brukervedvirkning i helsetjenesten» og Andersens (2011) forskningsrapport «Brukerrepresentasjon i råd og utvalg på lokalt og regionalt nivå».

Kapittel 3 er et metodekapittel som har som formål å belyse hvordan jeg metodisk har gått fram i studien. Valg av metode og problemstillinger drøftes og gjøres rede for. Sentral litteratur i dette kapitlet er Thagaard (2013) «Systematikk og innlevelse».

I oppgavens fjerde kapittel redegjøres det for virksomheten og det aktuelle brukerrådet gjennom å ta for seg noen sentrale dokumenter for virksomheten og for brukerrådet. Dette er dokumenter som stort sett er hentet fra sykehusets hjemmeside.

I kapittel 5 presenteres resultatene fra studien.

Det sjette kapitlet er drøftingskapitlet. Her skal resultatene drøftes opp mot det teoretiske grunnlaget som ble redegjort for i kapittel 2, for på denne måten å belyse forhold som kan være med på å besvare problemstillingen.

Det siste og sjuende kapitlet er et avsluttende kapittel hvor det oppsummeres og konkluderes.

## 2 TEORI

### 2.1 Om begrepet brukarmedvirkning

Begrepet brukarmedvirkning er sammensatt av to ord, og kan også enkelt forstås på den måten, at en bruker får mulighet til å medvirke. Men utover denne «enkle» forklaringen er brukarmedvirkning også et begrep som kan forstås på mange ulike måter. Der kan være ulike forståelse av hva en bruker er, hva medvirkning kan bety og ulike måter å utøve brukarmedvirkning på. Det er dette jeg vil se nærmere på i dette kapitlet i oppgaven. Først vil det redegjøres kort for brukerbegrepet og brukarmedvirkning generelt, før fokuset rettes mer konkret mot det som er tema for oppgaven, brukarmedvirkning på systemnivå. Siste delen og hoveddelen av kapitlet vil gå nærmere inn på den formen for brukermevirkning på systemnivå som skal studeres i denne oppgaven, nemlig brukerråd som medvirkningsforum. Hva et brukerråd er og hva som er dets funksjoner er spørsmål som drøftes og besvares. I tillegg vil ulike dimensjoner ved hvordan et brukerråd kan fungere gjøres grundig rede for, da dette er relevant med tanke på drøftingen og analysen av det aktuelle brukerrådet senere i teksten.

#### 2.1.1 Brukerbegrepet

Begrepet *bruker* anvendes i ulike kontekster. Designere av dataprogram snakker om programmenes brukere, og arkitekter snakker om brukere av bygninger og det offentlige rom (Alm Andreassen, 2005). Larsen, Aasheim og Nordal (2006) skriver at «*en bruker er en person som benytter seg av relevante tjenester i en eller annen form.*» Altså, en bruker kan forstås som en som bruker eller benytter seg av en tjeneste. I denne oppgaven vil brukerne være de som har tilknytning til og benytter seg av et offentlig tjenestetilbud innenfor feltet barn og unges psykiske helse. Det vil ikke gås nærmere inn på nærliggende begreper som medborger, klient og pasient og distinksjonene som kan ligge her, da det ikke synes relevant for denne oppgaven. Det som derimot er relevant å nevne i denne sammenheng, er at fokuset i min studie vil være på brukerrepresentanter, altså representanter som representerer en bestemt gruppe brukere.

I tillegg kan man også skille mellom det å være primær- og sekundærbruker. Rønning og Solheim (1998) bruker begrepene primær- og sekundærbruker i tilfeller der det er flere aktører som bruker den samme tjenesten, hvor dette kan føre til at det er uklart hvem som er den «egentlige» brukeren. Forholdet mellom primær- og sekundærbruker kan være komplisert. I

barne- og ungdomspsykiatri kan utformingen av et hjelpetilbud involvere hele familier, og da kan man tenke seg barna som primærbrukere og foreldrene som sekundærbrukere. Når det i tillegg er snakk om barn helt ned i 5-årsalderen vil foreldrene være viktige både i forståelsen og behandlingen av barnet. I slike tilfeller kan man se på både foreldre og barn som primærbrukere. Videre i oppgaven benyttes begrepet primærbruker om de brukerne som selv har benyttet seg av den aktuelle tjenesten. Hvis man har brukererfaring som forelder vil disse videre i oppgaven omtales som sekundærbruker.

### **2.1.2 Brukermedvirkning**

I St.meld nr. 34 (1996-97) defineres brukermedvirkning som følger: «*De som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet.*» En slik definisjon peker på at en bruker skal ha innflytelse når den mottar en tjeneste. I tillegg skal de som faktisk berøres av en beslutning få mulighet til å utøve innflytelse på beslutningsprosesser som har betydning for dem. Begreper som er relevante å drøfte i denne sammenheng er brukermedvirkning og innflytelse. Hva ligger i disse to begrepene og er det noen forskjell på dem? Slik jeg ser det er det en forskjell i disse to begrepene ved at innflytelse sier noe om i hvor stor grad det en sier eller mener faktisk får betydning for den beslutningen som skal taes, mens begrepet brukermedvirkning i større grad peker på prosessen i forkant for beslutningen. Med andre ord at brukermedvirkning legger til rette for innflytelse. Alm Andreassen (2005, s.21) forklarer også brukermedvirkning som et begrep som brukes for å beskrive ulike metoder og organisasjonsformer som skal bidra til at helsetjenesten og hjelpeapparatet lytter til brukerens erfaringer og at brukernes perspektiver får prege utformingen av hjelpen. Videre kan man tenke seg at brukermedvirkning i seg selv, slik Alm Andreaassen forklarer det, beskriver måten medvirkningen skjer på, men for å finne ut av om brukermedvirkningen er reell, må man se nærmere på om brukeren faktisk har innflytelse. Reell brukermedvirkning er også et begrep som benyttes i denne sammenheng (Færden, 2004), og slik jeg ser det virker det som om dette peker på innflytelse. Med dette begrepet reell brukermedvirkning kan det også tenkes at når brukermedvirkningen ikke er reell, kommer de ikke noe ut av den. Jeg vil videre i oppgaven benytte meg av begrepet innflytelse framfor reell brukermedvirkning.

Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) benytter følgende definisjon på brukermedvirkning: «*Brukermedvirkning er når en bruker eller en brukerrepresentant går i dialog med politikere og/eller tjenesteytere og på like fot med dem tilbyr kompetanse og*

*spesialkunnskap – basert på egne og/eller andres erfaringer – for å løse ulike samfunnsoppgaver»* (Larsen, Aasheim & Nordal, 2006, s.7). En sentral del av denne definisjonen er den som peker på «på like fot med» og på denne måten viser til at brukerens egen erfaringer og kunnskap skal tillegges vekt på lik linje med for eksempel tjenesteyterne. Denne definisjonen peker også på at brukermedvirkning foregår på ulike nivåer, både som en enkelt bruker og som brukerrepresentant.

## **2.2 Argumenter for brukermedvirkning**

Det finnes ulike argumenter for brukermedvirkning. I denne delen vil jeg redegjøre for det som er de to hovedargumentene. Det første er argumenter ut i fra et demokratisk perspektiv og det er andre ut fra et nytteperspektiv (Alm Andreassen, 2005). Det finnes også andre og flere måter å argumentere på. Rønning og Solheim (1998, s. 153) bruker blant annet begreper som ansvarlighetsargument og effektiviseringsperspektiv for å begrunne brukermedvirkning. Slik jeg ser det, er det likevel de to hovedperspektivene nedenfor som i denne sammenheng er mest relevant å drøfte.

### **2.2.1 Demokratisk perspektiv**

I et demokratisk perspektiv handler medvirkning om en demokratisk deltakelsesrett alle har i kraft av det å være menneske. I dette perspektivet virker brukermedvirkning demokratiserende som utjevning av deltakelsesmuligheter, og som en kamp for medborgerrett og menneskeverd (Andersen, 2011). Slik jeg ser det kan man i et slik perspektiv forstå brukermedvirkning som en demokratisk rettighet på den ene siden, og en verdi i seg selv på andre siden. Det virker vanskelig å skille verdi og rettighet fra hverandre i denne sammenheng.

Brukermedvirkning på systemnivå kan bidra til en demokratisering av den offentlige forvaltningen. Utgangspunktet for dette er at det representative demokratiet har begrensede muligheter til å fange opp og forholde seg konkret til alle aspekter ved innbyggernes ønsker og relasjoner til offentlige myndigheter (Alm Andreassen, 2005). Et brukerråd i et helseforetak kan i dette perspektivet forstås som en måte å ivareta demokratisk deltakelse i den offentlige forvaltningen ved at brukerne får mulighet til å påvirke politikk som berører deres liv og til å utøve innflytelse på ulike beslutningssystemer. Altså at et brukerråd eller andre medvirkningsforum kan virke demokratiserende da de som faktisk bruker tjenesten også får muligheten til å påvirke hvordan tjenesten skal være.

### **2.2.2 Nytteperspektiv**

Den andre hovedargumentet for brukermedvirkning er nytteperspektivet, og er knyttet til de resultater medvirkningen fører til (Alm Andreassen, 2005, s. 95). I dette perspektivet argumenterer man for at brukermedvirkning kan bidra til en økt treffsikkerhet i forhold til utforming og gjennomføring av en tjeneste. Brukerne, med sine erfaringer, sitter på nyttig informasjon om hva som bør forbedres og på hvilke måter (Larsen, Aasheim & Nordal, 2006). Et slikt perspektiv peker på og anerkjenner brukerens erfaringer som viktig med tanke på videreutvikling av tjenesten. Andersen (2011) trekker fram at brukermedvirkning i et nytteperspektiv dreier seg om nytten ved at det fattes bedre beslutninger gjennom innhenting av kunnskap fra interessegrupper, samt å kunne gjøre dem medansvarlige og dempe mulige konflikter. Det påpekes her at det ikke er brukernes interesser som skal presenteres, men informasjon fra faktiske brukere av konkrete tjenester. Medvirkning blir på denne måten et redskap for å utvikle kvaliteten på tjenestetilbudet.

Alm Andreassen (2007, s. 4) skriver at det over tid har skjedd en forskyvning i begrunnelsene for medvirkning, fra demokratiske og rettighetsorienterte begrunnelser til begrunnelser med fokus på nytte og effekt. Disse to perspektivene virker fortsatt samtidig og ved siden av hverandre, men med en slik begrunnelsesforskyvning argumenteres det i større grad for brukermedvirkning med tanke på at denne kan bidra til å heve kvaliteten. Disse perspektivene på brukermedvirkning er viktige å ha med seg videre inn i analyse og drøftingsdelen av oppgaven. Både i dokumentanalysen og i analysen av intervjuene vil det være interessant å undersøke nærmere i hvor stor grad brukermedvirkningen er «ideologisk forankret» og på hvilke måter nytteverdien av det aktuelle brukerrådet vektlegges.

## **2.3 Juridisk rammeverk**

Før vi går videre inn på brukermedvirkning på systemnivå og ser nærmere på brukerrådet som medvirkningsforum, er det helt nødvendig å gjøre rede for det juridiske rammeverket som skal ivareta og regulere brukermedvirkning, både på individ- og systemnivå. Dette gjøres ulike steder i sosial- og helselovgivningen. Enkelte lover, blant annet pasientrettighetsloven, regulerer i størst grad medvirkning på individnivå, mens helseforetaksloven har et fokus på foretakets gjennomføring av brukermedvirkning på systemnivå (Larsen, Aasheim & Nordal, 2006). Helseforetaksloven og vedtakene for helseforetakene det vil redegjøres for i neste avsnitt.

### 2.3.1 Helseforetaksloven

I Helseforetaksloven § 35 om ”pasienters og andre brukers innflytelse” står det følgende:

*”Regionalt helseforetak skal sørge for at representanter for pasienter og andre brukere blir hørt i forbindelse med utarbeidelse av plan i henhold til § 34 annet ledd annet punktum. Regionalt helseforetak skal sørge for at virksomheter som yter spesialisthelsetjenester og andre tjenester som hører naturlig sammen med dette, etablerer systemer for innhenting av pasienters og andre brukeres erfaringer og synspunkter.”*

Det er denne paragrafen som danner det lovmessige grunnlaget for medvirkning på systemnivå. Denne loven plikter altså de regionale foretakene å sørge for at brukere blir tatt med og hørt i forbindelse med den plandel som inngår i årlig melding i henhold til § 34 i helseforetaksloven, samt at innhenting av synspunkter og erfaringer skal systematiseres. Denne lovmessige plikten følges opp og utdypes i vedtektene for helseforetakene (Alm Andreassen, 2005, s. 55-56). Videre vil jeg redegjøre for de aktuelle paragrafene.

### 2.3.2 Vedtekter for helseforetakene

I vedtektene til de regionale helseforetakene er det tatt inn en bestemmelse om brukermedvirkning.

I § 14 (Medvirkning for pasienter og pårørende) i vedtektene for helse Sør-Øst RHF (2007) står det blant annet at: *«styret skal påse at pasienters og pårørendes rettigheter og interesser blir ivaretatt, blant annet gjennom et fast samarbeid med deres organisasjoner.»* Videre står det også følgende: *«Styret skal også påse at erfaringer, behovsvurderinger, prioriteringer og synspunkter som innhentes fra pasienters og pårørende og deres organisasjoner, gis en sentral plass i arbeidet med planlegging og i driften av virksomhetene.»*

I denne paragrafen presiseres det at helseforetakene aktivt skal sørge for at pasienter og pårørende, og deres organisasjoner blir tatt med i de prosessene som omhandler planlegging og drift av helseforetakene (Alm Andreassen, 2005, s. 56). Det fremgår ikke i disse vedtektene hvordan medvirkningen skal foregå. Dette er imidlertid noe som kommer tydeligere frem i de sentrale dokumentene for virksomheten og redegjørelsen av dem i oppgavens fjerde kapittel.

## 2.4 Brukermedvirkning på ulike nivåer

Brukermedvirkning skjer på ulike nivåer og den mest vanlige måten å skille mellom de ulike nivåene på, er individ- og systemnivå. På individnivå viser brukermedvirkning til den enkelte bruker som benytter seg av et konkret tjenestetilbud og om vedkommendes innflytelse i forhold til dette tilbudet. Det betyr at brukeren medvirker i utforming, valg og anvendelse av de tilbudene som er tilgjengelige. Brukeren skal tilbys medvirkning og muligheten til innflytelse både i planlegging og gjennomføring av tiltakene (Larsen, Aasheim & Nordal, 2006). Brukermedvirkning på individnivå skiller seg i stor grad fra medvirkning på systemnivå i forhold til at det på individnivå dreier seg om den enkeltes behandling og det individuelle hjelpetilbudet, mens det på systemnivå er et poeng at det ikke skal dreie seg om enkeltsaker eller ens egen sak. Sentrale aspekter ved brukermedvirkning på systemnivå er at den omhandler systemet rundt de individuelle hjelperelasjonene (Alm Andreassen, 2005). Brukermedvirkning på systemnivå kan deles i to ved å skille mellom politisk nivå og tjenestenivå. Brukermedvirkning på politisk nivå er en form for medvirkning som retter seg inn mot politiske beslutninger. På politisk nivå er det viktige at brukergruppene og brukerorganisasjonene er involverte i prosessene før en politisk beslutning fattes. Det kan dreie seg om at brukerrepresentanter oppnevnes i råd, utvalg og komiteer som legger premisser for politiske beslutninger innenfor deres felt (Bakke, 2009).

For å skille de ulike nivåene fra hverandre benyttes også tjenestenivå som i likhet med politisk nivå viser til en form for brukermedvirkning på systemnivå. Det er denne formen for brukermedvirkning som er tema i denne studien. Begrepet tjenestenivå viser her til ulike samarbeid med tjenesteapparatet, i denne oppgaven betegnet som virksomheten (Bakke, 2009). Jeg vil videre i oppgaven bruke begrepet medvirkning på systemnivå når det relateres til et brukerråd. Med brukermedvirkning på systemnivå menes altså medvirkning på nivået over individnivå. Det kan dreie seg om medvirkning i forhold til hjelpeapparatets utforming og rammebetingelser og om velferdspolitikken (Andersen, 2011). Det foregår ved at brukere og representanter for brukerorganisasjoner eller brukergrupper velges inn i ulike råd og utvalg, og at de i disse rådene og utvalgene inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet og er aktivt deltakende i planleggings- og beslutningsprosesser (Larsen, Aasheim & Nordal, 2006). Andre betegnelser på medvirkning på systemnivå er kollektiv brukermedvirkning og representerende medvirkning. En kollektiv brukermedvirkning betyr at medvirkningen dreier seg om et kollektiv, fellesskap eller en gruppe av brukere (Andersen, 2011). Dette begrepet peker også på at det dreier seg om prosesser der brukergrupper og hjelpeapparatet involveres i

en eller annen for kollektiv handling og samhandling (Alm Andreassen, 2005). Den representerende medvirkningen viser til at det er representanter eller talspersoner som opptrer på vegne av brukergruppen. Dette kan være brukerrepresentanter som er valgt av organisasjoner av brukere.

#### **2.4.1 Brukerrepresentanter**

Begrepet brukerrepresentanter er sentralt når vi snakker om brukermedvirkning på systemnivå. Brukerrepresentanter er personer som representerer en gruppe brukere og en brukerrepresentant kan både være en person som selv er bruker og/eller nærpå personer til en bruker, som for eksempel pårørende (Alm Andreassen, 2005). Her kan begrepene primær- og sekundærbruker være nyttig for å skille mellom dette.

Det varierer både i hjelpeapparatet og i brukerorganisasjonene hvor opptatt en er av at brukerrepresentantene må være mennesker med egenerfaring som brukere. Noen ganger kan en virksomheten være opptatt av at det skal være «egentlige» brukere, og ikke ansatte i brukerorganisasjonen. Andre ganger er det motsatte å foretrekke. Slike variasjoner er det også i brukerorganisasjonene (Alm Andreassen, 2005). Med tanke på at brukermedvirkning på systemnivå foregår på flere nivåer, eksempelvis avdelingsnivå og klinikknivå er det naturlig at «egentlige» brukere og «profesjonelle» brukerrepresentanter tilfører ulik kompetanse inn i et brukerråd.

Når en skal være brukerrepresentant er det ønskelig at man skal ha gjennomgått noe opplæring knyttet til denne oppgaven. Dette kalles for modulbasert opplæring, som inneholder modul 1, 2 og 3. Modul 1 er en innføring i hva det innebærer å være brukerrepresentant og hva brukermedvirkning er. De to andre modulene, bygger videre på den første modulen, og er i større grad knyttet til den institusjonen som det medvirkes ved. Dette kan for eksempel være NAV eller spesialisthelsetjenesten (Modulbasert Brukeropplæring, u.å.).

#### **2.4.2 Ulike typer av brukermedvirkning på systemnivå**

Det finnes ulike typer brukermedvirkning på systemnivå som jeg vil gjøre rede for her. Et brukerråd er en form for denne type brukermedvirkning. Det finnes også andre former for brukermedvirkning på systemnivå som vil være nyttig å kjenne til og som kan bidra til å forstå et brukerråd i et større medvirkningsperspektiv. Et brukerråd har som



medvirkningsforum sine begrensninger som andre former for brukermedvirkning ikke har, og motsatt. Dette underkapittelet tar utgangspunkt i Alm Andreassens (2005, s. 37-39) redegjørelse for ulike former for brukermedvirkning i spesialisthelsetjenesten.

Helseforetakene kan trekke inn brukerrepresentanter i *plan- og arbeidsgrupper*. I disse gruppene kan det dreie seg om konkrete planer rundt et konkret tjenestetilbud, blant annet et utbyggingsprosjekt. I styrene til flere helseforetak finner en også representanter som har bakgrunn fra organisasjoner som representerer store brukergrupper i tjenesten. Denne formen for brukermedvirkning kan kalles *brukerdeltakelse i helseforetakets styre*. I styret er da medlemmene med brukerbakgrunn vanlige styremedlemmer og har stemmerett og ansvar overfor eieren på lik linje med de andre. I noen helseforetak har også brukerutvalget/rådet fått *observasjonsstatus i helseforetakets styre*. Dette er en annen form enn den nevnte forrige, der brukerrepresentantene ikke har stemmerett, men der deres funksjon i større grad vil være å representere brukerutvalgets synspunkter i de aktuelle sakene. Medvirkningen på systemnivå kan også foregå gjennom *brukerrepresentasjon i kvalitetsutvalg*. Her er det retningslinjer fra Statens helsetilsyn som anbefaler at kvalitetsutvalgene skal ha brukerrepresentanter fordi deres synspunkter kan gi nyttige innspill om kvalitetsfremmende tiltak. Videre er det også *brukerrepresentasjon i kontrollkommisjonen for psykiatrisk helsetjeneste*. I lov om psykisk helsevern sies det at et av medlemmene i kontrollkommisjonen skal være en person som selv har vært under psykisk helsevern eller har vært nærstående til pasient eller har representert pasientinteresser i stilling eller verv.

En annen form for brukermedvirkning på systemnivå kan være *dialogkonferanser*. Disse konferansene har blant annet som mål å skape dialog mellom brukerrepresentanter og virksomhet. Her kan brukere og deres organisasjoner belyse ulike sider ved helsetjenestens virksomhet. Helseforetaket gjennomfører også *brukerundersøkelser*. Dette er spørreundersøkelser som går direkte til mennesker som har vært pasienter ved helseforetaket, og dette blir da en annen type medvirkning enn den som går via brukernes organisasjoner.

Som vist ovenfor finnes det altså mange ulike måter for å ivareta og tilrettelegge for brukermedvirkning på systemnivå. De ulike måtene har det til felles å skulle involvere brukere og deres representanter i helseforetakets virksomhet. Videre i denne oppgaven vil det rettes oppmerksomhet mot brukermedvirkning på systemnivå gjennom *brukerråd* som medvirkningsorgan.

## **2.5 Brukervirkning gjennom brukerråd**

I denne delen av kapittelet vil jeg gå nærmere inn på hva et brukerråd er. Hvilke oppgaver og funksjoner et brukerråd har vil her redegjøres for. Det vil også pekes på ulike måter for hvordan å vurdere brukerrådets fungering, hvilke barrierier og hvilke muligheter som finnes. Men først vil fokuset rettes mot hva en vet om brukermedvirkning i brukerråd idag. Altså, hva er kunnskapsstatus på feltet.

### **2.5.1 Kunnskapsstatus om brukerråd.**

To sentrale norske forskerne og forfattere knyttet til dette temaet er Tone Alm Andreassen og Jan Andersen. De har forsket og publisert materiale som omhandler brukermedvirkning på systemnivå og belyst hvordan dette kan jobbes med i brukerutvalg og brukerråd.

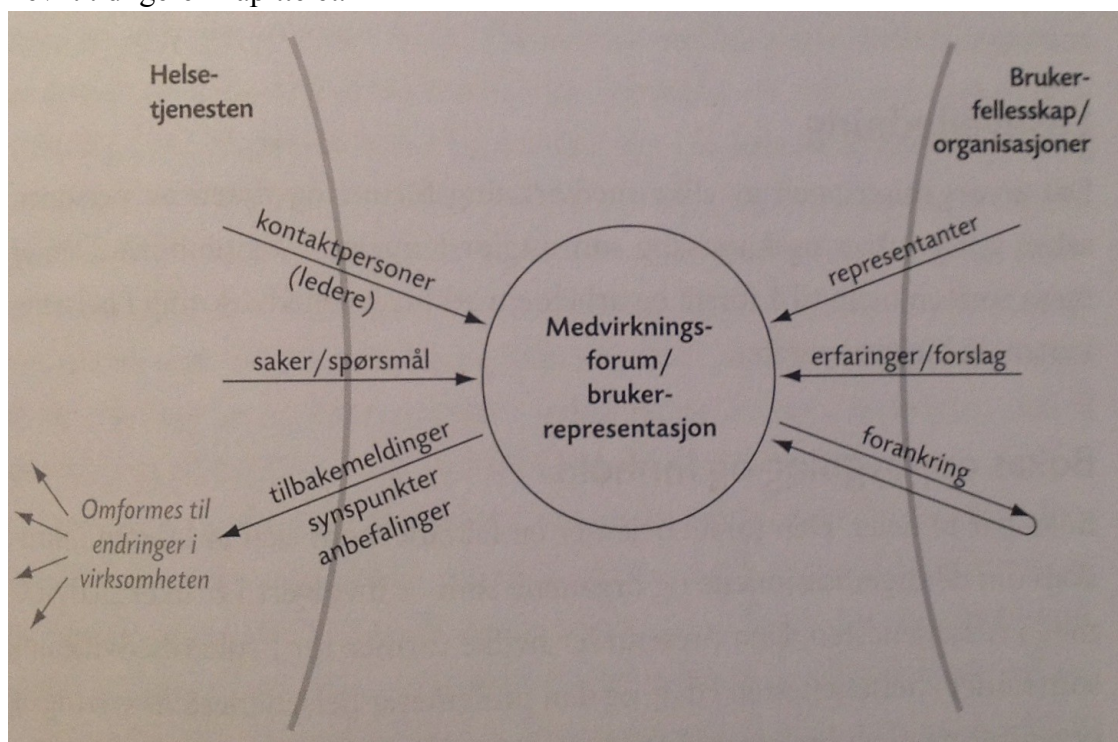
Tone Alm Andreassen gav i 2005 ut boken «Brukermedvirkning i helsetjenesten. Arbeid i brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser.». I denne boken gjør hun grundig rede for fakta om de ulike sidene ved brukermedvirkning i denne konteksten. Jeg bruker denne boka mye som kilde når jeg skal redegjøre for begreper knyttet til brukermedvirkning . Det dreier seg blant annet om organisering av medvirkningen, lovgrunnlaget, hensikten og de ulike argumentene for brukermedvirkning.

Når det kommer til kunnskapsstatus med tanke på hvor stor innflytelse et brukerråd har, er forskningsrapporten til Jan Andersen (2011) sentral. Den retter seg ikke spesifikt mot spesialisthelsetjenesten som virksomhetsområde, men omfatter også andre virksomhetsområder. Problemstillingene i dette prosjektet dreier seg om hvordan brukermedvirkning i råd og utvalg fungerer og i hvor stor grad brukerrepresentantene har innflytelse i disse forumene. Det som kommer frem i denne rapporten er at brukerrådene fungerer bra på den måten at det er aktive diskusjoner og brukerne blir betraktet som likeverdige og bidrar med nyttige innspill overfor virksomhetene. De fleste brukerrepresentantene opplever at de blir tatt på alvor, og de uttrykker at hovedfunksjonen er å være «vaktbikkjer» for at brukernes interesser skal ivaretas. Rapporten viser også at det i mange av rådene er virksomhetens representanter som tar initiativet til sakene og at brukerrepresentantene responderer på disse. De fungerer altså reaktivt. Videre er dette en vesentlig årsak til at virksomhetsinformantene mener nytteverdien til utvalgene/rådene er begrenset. Representantene fra virksomheten uttrykker at de ønsker at brukerrepresentantene er mer aktive og kritiske (Andersen, 2011, s.1). Denne rapporten sier noe om at brukerutvalg og brukerråd i stor grad fungerer godt, men at det er utfordringer knyttet til at brukersiden bør

bli mer proaktiv og representere en mer konstruktiv- kritisk brukerstemme overfor virksomheten. Slik jeg leser rapporten, virker det som brukerråd er nyttig og at brukersiden har en viss innflytelse, men da gjerne knyttet til en vakkbikkje-funksjon. Slik sett har brukerrådene og utvalgene et forbedringspotensiale.

### 2.5.2 Hva er et brukerråd?

Et brukerråd er et medvirkningsforum som har som formål å virke på systemnivå. Brukerråd kan også kalles brukerutvalg. Et brukerutvalg er slik jeg ser det det samme som et brukerråd, og jeg vil videre bruke betegnelsen brukerråd om dette medvirkningsforumet. Et brukerråd er en form for brukermedvirkning som er anbefalt fra helsemyndighetens side, og dette organet har en rådgivende funksjon i forhold til helsetjenesten (Alm Andreassen, 2005). Et brukerråd er også en helt konkret måte å imøtekomme punktene i det juridiske rammeverket som er nevnt tidligere i kapittelet.



Figur fra s. 27 i Alm Andreassen (2006)

Denne figuren illustrerer hvordan et brukerråd, med dets aktører og prosesser, kan se ut. Det er representanter fra virksomheten og fra brukerorganisasjoner som møtes for å samarbeide og utveksle synspunkter. På den ene siden av figuren finner vi brukerrepresentanter, brukererfaringer, saker og synspunkter som gjennom samarbeidet i et brukerråd kan omformes til anbefalinger for virksomheten. På den andre siden har vi virksomheten som

bringer inn saker de ønsker brukernes synspunkter på, og informasjon som er nyttig for brukerrepresentantene i arbeidet med hvilke spørsmål brukerne bør engasjere seg i. I disse prosessene vil det også være viktig for brukerrepresentantene å ha kontakt med dem de representerer og på denne måten forankre sine synspunkter i de ulike sakene. Ideelt sett kan et slikt samarbeid føre til endringer i budsjetter, i organisering, i rutiner og arbeidsformer eller endringer i problemforståelse i forhold til brukerens situasjon og problemer (Alm Andreassen, 2005, s. 28).

Samtidig som figuren ovenfor viser hvordan et brukerråd ideelt sett kan fungere med tanke på hvor stor innflytelse man har utover selve forumet, kan det også være nyttig å skille mellom brukerinnflytelse innad i rådet og rådets innflytelse utad. Brukerinnflytelse innad i rådet dreier seg om brukerrepresentantenes innflytelse i forhold til representantene til virksomheten. Mens innflytelsen utad dreier seg om brukerrådet innflytelse overfor virksomheten rådet er tilknyttet (Andersen, 2011).

En annen ting som kjennetegner brukerråd, er at det skal være en toveiskommunikasjon mellom representantene for brukerne og representantene fra virksomheten. På denne måten skiller et brukerråd seg fra høringer og brukerundersøkelser som i større grad er enveiskommunikasjon. Et grunnleggende ideal for et brukerråd er dialog, og en kan se for seg at et slikt medvirkningsforum dreier seg om en pågående prosess som ikke har en bestemt slutt (Andersen, 2011).

### **2.5.3 Brukerrådets oppgaver og funksjon**

Et brukerråd i et helseforetak er som sagt et rådgivende organ for helseforetakets ledelse, og dette rådet kan også virke på ulike nivåer. Man kan tenke seg at brukerrådets mandat derfor kan variere noe, og Alm Andreassen oppsummer mandatet i tre hovedoppgaver som går igjen i ulike brukerråd: 1) Det er et samarbeidsforum mellom brukerne og helseforetaket. 2) Det er et rådgivende organ for helseforetak slik at brukernes kunnskap kan utnyttes i utformingen av tjenestene. 3) Det er et forum for systematisk tilbakemelding om brukernes erfaringer med helsetjenesten. Videre skriver Alm Andreassen at mandatet til et brukerråd også kan innebære at rådet skal bidra med brukerkompetanse i planarbeidet og foreslå brukerrepresentanter til råd og utvalg (Alm Andreassen, 2005, s 45-46).

Når man ser på de tre hovedoppgavene over, kan man foreta et skille mellom rådgiving og

systematisk tilbakemelding av brukererfaringer. Med den rådgivende delen er det brukerrepresentantene og rådene selv som omsetter brukererfaringene til forslag om hva helseforetaket bør gjøre. På den andre siden, når man snakker om systematisk tilbakemelding av brukererfaringer, kan det handle om å formidle brukeropplevelser tilbake til virksomhetene uten at det er bearbeidet noen forslag til endring. Da blir det heller virksomhetens oppgave å omsette disse brukeropplevelsene til virksomhetsendringer (Andersen, 2011, s.13).

#### **2.5.4 Brukerrådets fungering**

En måte å undersøke et brukerråds fungering kan være å undersøke hva slags innflytelse det har. I denne drøftingen kan man skille mellom representantenes innflytelse innad i rådet og rådets innflytelse utad. Det første dreier seg om innflytelse innad i brukerrådet for brukerrepresentantene i forhold til representantene fra virksomheten. Et helt avgjørende poeng i denne sammenheng er at brukerrådet er preget av dialog og samarbeid. Hvis det er slik at det som skal fungere som et samarbeidsforum som i stor grad er preget av enveiskommunikasjon, kan det være vanskelig å nå idealet om reell innflytelse. Eksempler på dette kan være at saker virksomheten bringer inn i forumet har en informasjonspreget karakter som ikke innbyr til diskusjon og drøfting. Det kan også være at brukerrepresentanter kommer med krav og interesser til virksomheten uten å være villig til å gå i dialog rundt dette (Andersen, 2011, s. 12). Når man drøfter representantenes innflytelse innad i rådet er det derfor vesentlig å se på hvordan samhandlingen foregår. Er det slik at brukerrepresentantene opplever at de blir tatt på alvor, at de blir lyttet til, og at det de har å si er av betydning for virksomheten. En teori som er relevant når man skal undersøke hvordan samhandling foregår, er teori om kommunikativ rasjonalitet (Andersen, 2011, s.14). Denne teorien stiller opp noen premisser for kommunikasjon som omhandler både deltakernes innstilling til diskusjon og hverandre og om kommunikasjonens struktur og organisering. Når det handler om deltakernes innstilling og diskusjon, dreier det seg om deltakernes interesse i de ulike sakene som taes opp, men også om deres innstilling til likeverdighet i forhold til de andre deltakerne. Dette krever en åpenhet fra deltakerne i samhandlingen hvor en må være villig til å lytte og også kunne innrømme feil. I argumentasjonen for sitt syn kreves det saklighet, og det er det saklige i utsagnene som skal vektlegges, ikke personens posisjon eller status. Der relasjonen mellom deltakerne er asymmetrisk kan deltakelse i beslutningsprosesser føre til at de innflytelsesrike får mer makt, og at det dermed ikke skjer en maktutjevning. Når det dreier seg om premissene for hvordan kommunikasjonen er strukturert og organisert, er det viktig å se på om forumet er konstruert for likeverdig diskusjon, eller om det legges til rette for at de asymmetriske forholdene nevnt

ovenfor forsterkes. Idealet, ut i fra teorien om kommunikatív rasjonalitet, er altså at samarbeidet i et brukerråd skal kjennetegnes av likeverd, argumentasjon og dialog, med mål om å skape gode og omforente løsninger (Andersen, 2011, s. 14).

I forlengelse av å peke på viktigheten av brukerråd preget av kommunikatív rasjonalitet med tanke på deltakerens mulighet for innflytelse innad i rådet, er det naturlig å drøfte hvor stor innflytelsen også er utad. Med dette menes hvilke konsekvenser et brukerråd får for virksomheten. Slik jeg ser dette kan man se sammenhenger mellom innflytelse innad i rådet og innflytelse utad. Hvis det er slik at brukerrådet er preget av asymmetriske relasjoner og maktkamp, og innflytelsen innad i rådet for brukerrepresentantene er liten, er det sannsynlig at dette også får negativ betydning med tanke på innflytelsen utad i virksomheten. Altså, det foreligger en antakelse om at det er en nødvendig forutsetning at brukerrådet fungerer i samsvar med idealene internt for at det skal ha innflytelse utad. Men samtidig er det ikke en tilstrekkelig forutsetning i den forstand at selv om et brukerråd fungerer godt internt, kan det likevel ha begrenset innflytelse overfor virksomheten (Andersen, 2011, s.14).

Et eksempel på dette kan være at virksomheten ikke verdsetter brukerrådet som samarbeidsforum på samme måte som representantene fra virksomheten, og at dette fører til at de sakene som blir drøftet i brukerrådet ikke tillegges betydning av resten av virksomheten.

I sin rapport redegjør Andersen (2011) for at brukermedvirkning er en oppgave som krever kunnskap. Han fremhever tre hovedformer for kunnskap eller kompetanse som jeg ønsker å presentere og etterpå diskutere her: *1)Erfaringene de har som brukere av hjelpeapparatet. Dette er den mest grunnleggende og viktigste kompetansen. 2)Kunnskap om hvordan hjelpeapparatet og forvaltningen styres, er organisert og fungerer. Dette kan vi også kalle for «systemkunnskap». 3)Lære å være representant, hva som ligger i oppgavene og rollen som brukerrepresentant* (Andersen, 2011, s.45). Når brukerrådets fungering skal undersøkes kommer disse tre formene for kunnskap til nytte. På den ene siden kan man ved å drøfte disse hovedformene få innsikt i ulike grunner til at et brukerråd fungerer godt. Og på den andre siden kan de tre formene for kunnskap og kompetanse peke på forhold hos representantene som kan forklare hvorfor et brukerråd ikke fungerer.

Alm Andreassen (2007) har evaluert brukerutvalg i helseforetakene og funnet to mønstre av holdninger, handlinger og samhandlingsformer som kjennetegner gode og dårlig iverksettingsprosesser. Disse kan være relevante å drøfte når man skal se på brukerrådets

fungering. I de «gode» brukerutvalgene er tre faktorer tilstede samtidig: 1) At brukervalg blir involvert, får informasjon og blir tatt i bruk av helseforetaket, 2) At brukerrådet viser en forståelse for virksomhetens rammebetingelser, 3) At både informanter fra brukerne og virksomheten er fornøyde. På de andre siden viser de «dårlige» utvalgene den motsatte sammenhengen mellom de tre faktorene; 1) At brukerutvalget opplever at de ikke blir involvert, og stiller spørsmålstegn ved virksomhetens hensikt med brukerutvalget, 2) At helseforetaket understreker at brukerutvalget må forstå sin rådgivende rolle og foretakets rammebetingelser, 3) At verken brukerinformanter eller foretaksinformanter uttrykker tilfredshet med situasjonen.

Den siste faktoren jeg ønsker å trekke frem som viktig for å belyse brukerrådets fungering vil være å undersøke nærmere innholdet i medvirkningen. Hvilke konkrete saker det brukes tid på, hvilke innspill og synspunkter som kommer opp, og hvem er det som bidrar med disse, er alle spørsmål som er relevante i denne sammenheng. Andersen (2011) trekker i sin studie frem at brukerrepresentantene i større grad bør ta mer initiativ til saker selv og representere en konstruktiv-kritisk brukerstemme overfor virksomheten. Han bruker begrepene proaktiv og reaktiv for å beskrive representantenes rolle i forhold til de sakene som drøftes i rådet. Med proaktiv menes det å være den som tar initiativ og bringer saker inn i forumet. Og motsatt, reaktiv kan bety å være respondent på sakene som taes opp, uten å ta initiativ til å bringe saker inn selv. På en slik måte kan det å innta en reaktiv posisjon, føre til at en inntar en «vaktbikkje-funksjon». Og videre, en lav proaktivitet vil kunne begrense og få betydning for brukerrådets innflytelse på virksomheten (Andersen, 2011).

### **2.5.5 Barrierer for innflytelse**

Et brukerråd er som nevnt tidligere i kapittelet et samarbeids- og medvirkningsforum. Brukernes erfaringer fremmes og tillegges vekt gjennom brukerrepresentanters deltakelse i brukerrådet, og dette skal få innflytelse på virksomheten. Altså, brukerrepresentantene skal bli hørt i de saker som blir drøftet i et brukerråd, og dette skal igjen ha konsekvenser for virksomheten. Her snakkes det med andre ord om hvilke muligheter for innflytelse som kan ligge i et brukerråd. Samtidig finnes det også barrierer for innflytelse. Andersen (2011, s. 14) deler disse barrierene inn i tre hovedkategorier: Manglende interesse hos virksomheten, mangelfull tilrettelegging og mangelfull kompetanse hos brukerrepresentantene. La oss se litt nærmere på disse tre hovedkategoriene:

1) Manglende interesse hos virksomhetene: Fra virksomhetens side gjelder dette forhold som går på motivasjon, holdninger og interesse med tanke på å ta brukerrepresentantene og brukerrådet på alvor. Det handler også om forventningene til brukerrådene og forståelsen av rollen som brukerrepresentant. 2) Mangelfull tilrettelegging: Her er det snakk om hvordan det er tilrettelagt for at arbeidet i et brukerrådet gir muligheter for innflytelse. Hvordan gjennomføres møtene, foreligger det innkallinger, sakslistene og referater? Og hvilke typer saker kommer opp? 3) Mangelfull kompetanse hos brukerrepresentantene: Dette kan dreie seg om hvordan deres egne brukererfaringer formidles på en relevant måte. Det handler også om deres kunnskaper om hvordan virksomheten er organisert og hvordan den fungerer og styres. Videre kan det være hvordan brukerrepresentantene klarer å komme til orde og argumentere for sine synspunkter, hva som er deres motivasjon, og hvilken forståelse de har av deres rolle som brukerrepresentant på systemnivå (Andersen, 2011, s.15). I forlengelse av punkt 3 kan man også tenke seg at dette kan gjøre seg gjeldene i forhold til representantene fra virksomhetene. Med dette mener jeg at også representantene fra virksomheten kan ha mangelfull kompetanse om hva brukermedvirkning i et brukerråd er. Det samme kan tenkes i forhold til punkt 1, at den manglende interessen også kan gjelde brukerrepresentantene, ikke bare representanter fra virksomheten. Slik sett kunne jeg tenke meg å revidere denne kategoriseringen til: 1) Forhold og mangler ved virksomheten, 2) mangelfull tilrettelegging og 3) forhold og mangler ved brukerrepresentantene. På denne måten utvides kategori 1 til å inkludere manglende kompetanse ved virksomheten, og kategori 3 til å inkludere manglende interesse hos ved brukerrepresentantene. Det er de tre sistnevnte kategoriene jeg vil bruke i tekstens drøftingsdel, der barrierer for innflytelse skal redegjøres for og drøftes.

Andersen (2011) trekker frem at de tre forholdene om barrierer for innflytelse ikke bare virker alene, men at de også kan samvirke. Et forhold kan påvirke andre forhold enten ved at de forsterker hverandre, eller at de motvirker hverandre. For eksempel kan manglende interesse hos virksomheten føre til mangelfull tilrettelegging, som igjen kan forsterkes av brukerrepresentanters mangelfulle kompetanse. Det kan også tenkes at mangelfull interesse og tilrettelegging fra virksomhetens side kan motvirkes av brukerrepresentanter med sterk kompetanse og aktivitet i brukerutvalget, som videre kan føre til at virksomhetene kan få et mer positivt syn på nytten av et brukerråd og begynner å tillegge det større betydning.

## **2.5.6 Betydningen av brukerråd**

Tidligere i kapittelet ble det argumentert for brukermedvirkning med utgangspunkt i to ulike



perspektiver, et demokratisk perspektiv og et nytteperspektiv. Disse to argumentene kan også brukes i en forlengelse som argumenter for brukerråd. Et brukerråd kan både virke demokratiserende ved at man får muligheten til å utøve innflytelse, og nyttig i den forstand at brukernes erfaringer kan bidra til bedre beslutninger og bedre kvalitet på tjenestene. I et nytteperspektiv kan det være rimelig å anta at det for produsentene (virksomhetene) er viktig å levere tjenester som brukerne har positive vurderinger av (Andersen, 2011, s. 15). Videre i dette perspektivet kan man ønske seg at brukerrådet skal fungere som et kritisk korrektiv ovenfor virksomheten, fungere som støttespiller for ledelsen av virksomheten internt, eller for virksomheten eksternt overfor overordna myndigheter eller overfor brukere.

## 2.6 Oppsummering

I dette teorikapittelet har det blitt redegjort for sentrale begreper og perspektiver knyttet til brukervedvirkning. Første delen av kapittelet omhandler brukervedvirkning generelt. Her har det vært viktig å få frem hva som ligger i begrepet brukervedvirkning og hvordan *innflytelse* kan forstås i forhold til dette. I tillegg har forskjellen mellom primær- og sekundærbruker blitt belyst. Det har også blitt redegjort for den juridiske forankringen til brukervedvirkning både på individ- og systemnivå. Det har i den første delen også vært sentralt å peke på hvordan brukervedvirkning kan argumenteres for, da med fokus på demokrati- og nytteargumentene. Etter å ha belyst det generelle ved brukervedvirkning, rettes fokuset mer mot det spesielle, da knyttet til systemnivå og arbeidet i et brukerråd. Det som skal undersøkes i denne studien er en form for representerende brukervedvirkning og begrepet brukerrepresentant blir derfor sentralt. I den siste delen av kapittelet var det viktig belyse hvilke oppgaver og funksjoner et brukerråd skal ha, og på hvilke måter det går an å undersøke om det faktisk er slik. Med utgangspunkt i litteratur og forskning fra Tone Alm Andreassen og Jan Andersen redegjøres det nærmere for hvordan de ulike prosessene og mekanismene i et brukerråd kan forstås. Dette får betydning og blir helt sentralt i forhold til hvordan problemstillingen undersøkes og drøftes senere i oppgaven.

### **3 METODE**

I dette kapittelet ønsker jeg gå nærmere inn på den metodiske tilnærmingen tilknyttet studien som inngår i denne oppgaven. Jeg nevnte innledningsvis at problemstillingen innbyr til en kvalitativ tilnærming. I valg av tilnærming og metode ligger det en rekke hensyn, vurderinger og valg som må taes og begrunnes. Thagaard (2013, s.15) fremhever betydningen av at forskeren innehar et reflektert forhold til de metodiske tilnærmingene han bruker. Det er dette som vil være det sentrale i denne delen av oppgaven; redegjørelsen, drøftingen og valgene. Deler av dette kapittelet vil ha av en deskriptiv karakter, men jeg ønsker også å peke på de ulike konsekvensene valgene som tas kan få, samtidig som man er kritisk til seg selv som forsker.

#### **3.1 En kvalitativ tilnærming**

I forskningen er det et hovedskille mellom kvalitativ og kvantitativ metode. Den kvalitative metoden går i dybden og vektlegger betydning, mens den kvantitative metoden fokuserer på utbredelse og antall. Thagaard (2013) har samlet noen utsagn fra andre forfattere om hva de fremhever i forskjellene mellom kvalitativ og kvantitativ metode. Denzin og Lincoln vektlegger at begrepet kvalitativ innebærer prosesser og mening og at disse ikke kan måles i kvantitet eller frekvenser. Neuman mener at de kvantitative metodene fokuserer på variabler relativt uavhengig av den samfunnsmessige kontekst, mens den kvalitative tilnærmingen heller omhandler prosesser som sees i lys av den aktuelle konteksten. Repstad hevder at ordet kvalitativ viser til begrepet kvalitet, altså kvalitetene og egenskapene ved de sosiale fenomenene som vi ønsker å studere. I den kvalitative forskningen hvor forskeren søker en slik forståelse av sosiale fenomener, får man som forsker en nærere relasjon til deltakere i feltet enn det man gjør i den kvantitative tilnærmingen. Den kvantitative tilnærmingen baserer seg på metoder som innebærer større avstand. (Thagaard, 2013, side 17).

Som utsagnene overfor viser, er det noen klare hovedskiller mellom kvalitativ og kvantitativ metode. I den kvantitative metode vektlegges utbredelse og antall, og at denne metoden innebærer en større avstand til deltakerne i forskningen. I forlengelse av dette, kan man tenke seg at en slik tilnærming fører til en annen og muligens også større generaliseringsverdi i de analysene som blir gjort. På den andre siden vil denne typen tilnærming i mindre grad kunne gå i dybden og få den nærheten til feltet som enkelte problemstillinger krever. I denne oppgaven hvor tema er brukermedvirkning på systemnivå, kunne det vært mulig å undersøke

dette ved bruk av kvantitativ metode, men problemstilling og forskningsspørsmål måtte vært utformet annerledes enn det som er gjort i dette tilfellet. Dette ville også påvirket hva slags drøftinger man får og videre hvilke konklusjoner man kommer fram til. En kan tenke seg at en form for kvantitativ tilnærming til tema kunne vært og undersøkt hvor mange brukerråd det finnes innenfor feltet barne- og ungdomspsykiatri på landsbasis, både i primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten. Det kunne vært sett på hvor ofte de ulike rådene møttes, hvor mange som møter, og om det er primær eller sekundærbrukere som sitter i rådene. Poenget her er at det er gode muligheter for å undersøke brukermedvirkning på systemnivå kvantitativt, men at dette vil få konsekvenser for hva slags analyser og drøftinger en får.

I denne oppgaven er det derimot valgt kvalitativ metode som tilnærming. Ut ifra mine vurderinger er det en slik tilnærming som best vil belyse de dimensjonene ved brukermedvirkning på systemnivå som jeg er spesielt interessert i. Som nevnt i avsnittet ovenfor er noe av det som kjennetegner denne form for metode, at den belyser prosesser og mening ved sosiale fenomener og at det gjøres i lys av kontekst. I tillegg kjennetegnes kvalitativ metode ved at den har som formål å beskrive kvalitetene og egenskapene ved det sosiale fenomenet vi studerer (Thagaard, 2013). I denne studien er det dette som jeg ønsker å belyse. Brukermedvirkning er, slik jeg ser det, ikke noe som eksisterer eller er tilstedeværende «bare» fordi det finnes et brukerråd. Brukermedvirkning er i denne oppgaven et sosialt fenomen, noe som skjer i mellom mennesker. Fenomenet bør derfor undersøkes kvalitativt der en ser nærmere på de ulike prosessene som skjer i medvirkningsforumet. I denne oppgaven gjøres dette ved å studere et bestemt brukerråd. Når man undersøker nærmere de ulike prosessene i et slik medvirkningsforum, kan man bedre vurdere graden av brukermedvirkning og brukerrepresentantenes innflytelse. Man kan også beskrive egenskapene i de prosessene der det er medvirkning og der det ikke er det. En kvalitativ tilnærming der man får belyst disse dimensjonene ved brukermedvirkning i et brukerråd krever også en større grad av nærhet til feltet enn det en kvantitativ tilnærming gjør. Dette medfører også andre krav til refleksjoner hos forskeren.

Thagaard (2013, s. 19) påpeker noen prinsipielle skillelinjer mellom kvalitative og kvantitative metoder fordi de er basert på ulik forskningslogikk, som videre både får konsekvenser for forskningsprosessen og for hvordan forskeren vurderer resultatet av forskningen. I kvalitativ forskning der intervju er en vanlig metode, baseres forskningen på et subjekt-subjekt-forhold mellom forskeren og dem som studerer. Konsekvensen av dette

prinsippet innebærer at både forsker og deltakerne påvirker forskningsprosessen. I en kvalitativ tilnærming vil det derfor være viktig at forskeren reflekterer over hvordan deltakerens atferd og tilbakemeldinger kan være preget av forskerens tilstedeværelse. Det er i de kvantitative metodene mer avstand mellom forsker og personene som deltar i forskningen, og det kreves derfor andre typer refleksjoner hos forskeren. I disse tilfellene vil dette i større grad dreie seg om refleksjoner rundt hvordan spørsmål i eksempelvis spørreundersøkelser er utformet.

## **3.2 Forskningsdesign**

En viktig del av et forskningsprosjekt er å utarbeide en skisse for hvordan undersøkelsen tenkes og legges opp. Dette kalles et forskningsdesign. Forskningsdesignet beskriver hvordan forskeren tenker seg å gjennomføre prosjektet. Dette omfatter beskrivelser av hva undersøkelsen skal fokusere på, hvem som er de aktuelle deltakerne og hvor og hvordan undersøkelsen skal utføres (Thagaard, 2013, s.54). Jeg vil nå gjøre rede for de ulike delene som inngår i et forskningsdesign, knyttet til denne studien.

### **3.2.1 Problemstilling (hva)**

Det å utarbeide en problemstilling har vært en prosess. Etter å ha bestemt meg for at jeg ønsket å forske på brukermedvirkning på systemnivå og hvordan dette kan gjøres gjennom brukerråd, ble det arbeidet lenge med hvordan problemstillingen kunne formuleres.

Problemstillingen i denne undersøkelsen ble til slutt: *«Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilken innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?»* Problemstillingen er todelt der den første delen innbyr til å se nærmere på hvordan det tilrettelegges for brukermedvirkning innad i selve rådet, mens problemstillingens andre del ser på hvilken innflytelse brukerrådet har på avdelingens virksomhet. I problemstillingens første del er det sentralt å se på hvordan møtene legges opp, hva som drøftes og hvordan det drøftes. Og i problemstillingens andre del vurderes innflytelsen brukerrådet har i forhold til avdelingens virksomhet. Hvilke konsekvenser og betydning brukerrådet får og har for avdelingen, er to spørsmål som er relevante i denne sammenheng. Problemstillingen sett under ett peker også på at det er en sammenheng mellom hvordan brukerrådet fungerer innad, og hvilke innflytelse det har utad, som må undersøkes.

### **3.2.2 Utvalg (hvem og hvor)**

Når man snakker om utvalg i forskningssammenheng, menes det personene forskeren skal få

informasjon fra. I kvalitative studier baserer forskeren seg på strategiske utvalg. Med dette menes deltakere som har egenskaper og kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen og undersøkelsens teoretiske perspektiver (Thagaard, 2013, s. 60). I og med at denne studien har utgangspunkt i et aktuelt brukerråd, innbyr dette i liten grad til refleksjoner rundt valg av informanter. Når det er dette ene brukerrådet som studeres, er det også de representantene som sitter i det brukerrådet som har de egenskapene og kvalifikasjonene som best kan bidra til å belyse problemstilling i studien. Det som derimot en slik utvelgelse av informanter innbyr til, er drøftinger rundt hvor generaliserbare funnene i studien blir. Det vil ikke nødvendigvis være slik at det som fungerer bra i det brukerrådet som studeres her, er det som fungerer bra i et annet brukerråd i en lignende kontekst. Ulike virksomheter kan ha ulike prosjekter som krever mye tid i et brukerråd. Eller det kan være organisatoriske utfordringer som er spesielle for denne virksomheten. I tillegg preges også et slik medvirkningsforum av de personene og personlighetene som deltar.

I denne studien foretas det et strategisk utvalg der alle som sitter som representanter i brukerrådet inviteres til å bli med i studien. Med andre ord vil det si at utvalgsriteriet for å velge informanter var at de skulle være brukerrepresentant eller representant for virksomheten i dette aktuelle brukerrådet.

### **3.2.3 Datainnsamlingen (hvordan)**

I denne studien er den kvalitative tilnærmingen til problemstillingen i hovedsak datainnsamling gjennom kvalitative intervjuer. I tillegg er det gjennomført to observasjoner på brukerrådsmøter og det har blitt foretatt en analyse av foreliggende tekster. Tanken bak å tilnærme seg problemstillingen på denne måten, er at det vil innbringe en god og bred mengde med data. Først ønsket jeg å få en oversikt over det aktuelle brukerrådet ved å studere informasjon som lå tilgjengelig ute på virksomhetens hjemmeside på Internett. Videre ønsket jeg å delta på brukerrådsmøter der jeg fikk introdusert meg selv og studiet, samtidig som jeg kunne ha en rolle som observatør for å se nærmere på hvordan brukerrådsmøtene arter seg. I tillegg ville jeg gjennomføre intervjuer med alle deltakerne i brukerrådet. Et argument for å samle inn data på flere måter er at man kan undersøke sammenhengene mellom de ulike tilnærmingene. Er det eksempelvis slik at brukerrådet er organisert slik det står definert i mandatet? Og er det sammenheng mellom det informantene beskriver i intervjuene og det som jeg observerer på møtene?

Det vil nå gåes nærmere inn på disse tre metodene; dokumentanalyse, observasjon og det kvalitative intervjuet. Dokumentanalyse er en metode som inngår i den kvalitative forskningen. I denne metoden er studier av dokumenter og dets innhold sentralt.

Dokumentene som studeres er skrevet for et annet formål enn det forskeren skal bruke det til og skiller seg slik sett fra data som forskeren har samlet inn selv. Det har vært drøftet hva som ligger i begrepet dokument i denne sammenheng, fordi ordet *dokument* kan gi assosiasjoner til offentlige skrifter. Det har imidlertid blitt argumentert for å benytte betegnelsen *dokument* om alle slags skriftlige kilder som er tilgjengelige for forskerens analyse. (Thagaard, 2013, s. 59) Jeg støtter meg til det sistnevnte i min dokumentanalyse. Jeg vil ta for meg dokumenter som synes relevante for brukerrådet studien tar utgangspunkt i. Det dreier seg blant annet om dokumenter som referater, informasjon på hjemmeside, mandat for brukerrådet og ulike strategidokumenter for virksomheten. Noen av dokumentene blir i denne studien brukt til å belyse hvordan arbeidet med brukermedvirkning på systemnivå er tenkt ivarettatt ved sykehuset studien er tilknyttet. Det vises da til ulike strategidokumenter for virksomheten. Referatene fra tidligere møter er blitt brukt for blant annet å undersøke frammøte på brukerrådsmøtene i tidsrommet januar 2013 og frem til februar 2015. I tillegg ble referatene brukt til å se på sakshistorikken til brukerrådet. Ved å studere den kan man skaffe seg et bilde av hvilke saker som det brukes mye tid på, og som dukker opp med jevne mellomrom, og hvilke saker som drøftes mer sjeldent. Mandatet til brukerrådet har også en sentral plass i denne dokumentanalysen. Da med formål gjøre rede hvordan arbeidet i brukerrådet er formalisert. Dette vil brukes i drøftingsdelen for å belyse om det er forhold ved mandatet som får betydning for hvordan vi svarer på studiens problemstilling. Man kan med andre ord si at ved å tilnærme meg problemstillingen på denne måten vil man kunne få et bredere bilde av brukerrådet enn bare ved å foreta intervjuer. Det vil også være gode muligheter for å sammenligne de funnene som blir gjort i de andre metodene med funnene fra dokumentanalysen.

Observasjon er en annen metode jeg har valgt å bruke i denne studien. Observasjon innebærer at forskeren er tilstede i sosiale situasjoner og systematisk iakttar hvordan personer samhandler. Denne metoden er godt egnet til å studere relasjoner mellom mennesker og til å se nærmere på hvordan personene forholder seg til hverandre i sosiale situasjoner. (Thagaard, 2013, s. 69) Ved å delta på brukerrådet som observatør, er det mulig å innhente nyttig informasjon om hvordan samhandlingen i forumet arter seg. I denne studien vil dette være spesielt verdifullt med tanke på å belyse den delen av problemstillingen som omhandler

hvordan medvirkningen foregår innad i rådet. De observasjonene som ble gjort blir brukt for å se om det er samstemthet mellom det jeg observere på møtene og det de ulike informantene beskrev i intervjuene.

Viktige spørsmål man møter i observasjonsstudier er spørsmål om forskeren skal være deltakende eller passiv, og om observasjonen skal være åpen eller skjult (Thagaard, 2013, s.69). Jeg valgte å være passiv observatør i de to møtene hvor jeg deltok. Jeg valgte dette fordi jeg ville at møtene i minst mulig grad skulle bli påvirket av at jeg var der, og at jeg skulle få se hvordan brukerrådsmøtene pleier å arte seg. Argumentet mitt ble i denne sammenheng at jeg ville påvirke hvordan møtet og samhandlingen artet mindre ved å være passiv enn ved å være deltakende. For meg som forsker gav disse observasjonene meg data som jeg ikke ville fått gjennom kvalitative intervjuer og dokumentanalyser. Jeg fikk et godt inntrykk av hvordan møtene er, hvordan stemning/temperatur det er i rommet og hvordan samhandlingen foregår. Slik sett kan man si at disse observasjonene i størst grad belyser problemstillingens første del. Samtidig er det sannsynlig at hvordan kommunikasjonen foregår og hva den er preget av, vil ha konsekvenser for innflytelsen brukerrådet har utad overfor resten av virksomheten.

Som nevnt ovenfor vil det være kvalitativt intervju som er hovedtilnærmingen med tanke på datainnsamlingen i denne studien. Et kvalitativt intervju kan gjennomføres og struktureres på forskjellige måter. På den ene siden finnes det intervju som preges av lite struktur, der hovedtemaene er bestemt på forhånd, og hvor formen er en åpen samtale. På den andre siden finnes det en mer strukturert form, der spørsmålene er utformet på forhånd og rekkefølgen på spørsmålene i stor grad er fastlagt. Fordelen med en slik tilnærming versus en med lite struktur er at svarene er sammelignbare fordi intervjupersonene har fått de samme spørsmålene. Den tredje fremgangsmåten, og den fremgangsmåten som er valgt i denne studien, er en delvis strukturert tilnærming. Som det framgår av navnet er dette en mellomting mellom lite og mye struktur (Thagaard, 2013, s. 98). En slik form for intervju åpner opp for en dialog mellom informantene og intervjuer.

Sentralt i det kvalitative intervjuet er arbeidet med en intervjuguide. Guidens hensikt er å guide deg gjennom intervjuet. Denne kan bestå av de temaene man ønsker å belyse, hovedspørsmål, og oppfølgingsspørsmål (Thagaard, 2013). Hvordan intervjuguiden er utformet vil ha sammenheng med hva slags struktur man ønsker å ha på intervjuet. I denne studien er det utformet en intervjuguide (vedlegg 3) som har 6 hovedtemaer som jeg ønsker å

få belyst i løpet av intervjuet. Til hvert tema er det knyttet et hovedspørsmål, og til dem er det igjen oppfølgingsspørsmål som kan være aktuelle og følge opp med. De 6 hovedkategoriene er:

- Bakgrunnsopplysninger
- Hvilke type saker og saksgangen i brukerrådet
- Hvordan møtene fungerer innad i brukerrådet
- Vurdering av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet
- Betydningen eller nytteverdien av brukerrådet
- Forslag til endringer/forebedringer av hvordan brukerrådet fungerer.

I kapittel 5 vil jeg også bruke disse 6 hovedtemaene som hovedstruktur i presentasjonen av resultatene fra datainnsamlingen.

### **3.2.4 Case-studier**

Et begrep som jeg ønsker å belyse i sammenheng med valg av forskningsdesign er *case-studier*. Det er ikke slik at jeg kaller denne studie eller har lagt opp til at dette prosjektet skal være et case-studie, men det finnes allikevel mange likhetstrekk som gjør det relevant å belyse dette begrepet. Et av kjennetegnene ved en case-studie er at man studerer få enheter eller caser, men med mye informasjon, og at hver enhet/case representerer en avgrenset kontekst. Hovedpoenget med en slikt forskningsopplegg er å oppnå mye informasjon om de enhetene det fokuseres på (Thagaard, 2013, s. 56). Studien i denne oppgaven ligger på flere måter tett opp til det som kjennetegner en *case-studie*, både ved at den utforsker en bestemt enhet innenfor en kontekst og at det fremkommer mye informasjon.

## **3.3 Gjennomføringen av datainnsamlingen**

Det har vært en lang prosess fra prosjektet «bare» var en idé til intervjuene og datainnsamlingen ble gjennomført. La meg vie det litt plass og gjøre rede for denne prosessen. De teoretiske refleksjonene ble gjort tidligere i kapittelet, så denne delen vil i stor grad skildre den praktiske gjennomføringen.

Etter at jeg hadde fått ideen om å skrive om brukermedvirkning på systemnivå, og at dette kunne undersøkes gjennom en studie av et brukerråd, bestemte jeg meg raskt for å ta kontakt med brukerrådet ved barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved sykehuset jeg ønsket å



foreta studien. Det ble også i denne prosessen tatt en vurdering om jeg skulle undersøke brukerrådet på klinikknivå, altså nivået over avdelingsnivå, ved samme virksomhet, men det var i konteksten barn og unge og psykisk helse jeg ønsket å forske. Hadde jeg valgt brukerrådet på klinikknivå, ville det fortsatt vært innenfor psykisk helse, men uten noe spesielt fokus på barn og unge. I den forbindelse er det en spennende tanke om studien ville blitt veldig annerledes hvis brukerrådet på klinikknivå hadde blitt valgt.

Uansett, etter å ha landet på hva slags og konkret hvilket brukerråd jeg ønsket å gjennomføre studien i, opprettet jeg kontakt med brukerrådets leder. Vi hadde et uformelt møte der jeg fortalte om tankene mine rundt masterprosjektet, og hvordan brukerrådet han er leder i kunne bidra og være et spennende utgangspunkt for å drøfte brukermedvirkningen i et brukerråd. Han var positiv til prosjektet og uttrykte at dette var noe brukerrådet kunne delta i og at hørtes ut som et spennende prosjekt. Dette første møte fant sted i august 2014.

Det neste fysiske møte jeg hadde med brukerrådsleder var i desember 2014 da jeg deltok på et brukerrådsmøte. I mellomtiden hadde jeg hatt noe kontakt per mail med brukerrådslederen, for å avtale veien videre i studien. På det første brukerrådsmøte var formålet å få presentert meg selv og prosjektet. I tillegg fortalte jeg om hva en deltakelse i prosjektet ville innebære, blant annet det å delta på et intervju. Jeg forklarte da at jeg kom til å sende ut en mail med en formell invitasjon til å delta og vektla også at det var frivillig å delta. I tillegg til å bruke dette møte til å presentere meg selv og studien, deltok jeg også på resten av møtet som passiv observatør. Jeg deltok på ytterligere et møte i februar 2015, da også som passiv observatør.

Jeg har nå opprettet kontakt med representantene i brukerrådet, og det neste som måtte gjøres var å sende ut en formell henvendelse og forespørsel om å delta i forskningsprosjektet. Før jeg kunne gjøre dette, måtte prosjektet registreres hos Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) og informasjonsskriv utformes (vedlegg 2). I forespørselen om deltakelse i forskningsprosjektet ble det gjort rede for bakgrunn og formål med studien, hva deltakelsen ville innebære for informantene, hva som ville skje med informasjonen om dem og den inneholdt også en samtykkedel. I tillegg ble hovedtemaene jeg ønsket å belyse i intervjuet redegjort for. Jeg arbeidet med søknaden til NSD i desember 2014 og januar 2015, og fikk svar fra NSD(vedlegg 1) i slutten av januar om at søknaden var godkjent. Forespørselen ble sendt ut raskt etter dette, i begynnelsen februar 2015.

Flesteparten av dem som ble invitert ønsket å delta på intervjuet. Det ble sendt ut invitasjon til ni representanter, sju brukerrepresentanter og to representanter fra virksomheten. Det var en brukerrepresentant som ikke ønsket å delta på studien, samt en brukerrepresentant som ikke svarte på henvendelsen. Denne representanten deltok heller ikke på møtene jeg var observatør ved.

Intervjuene ble avtalt gjennomført fra midten av februar til midten av april 2015. Intervjuene med brukerrepresentantene ble gjennomført først, for så å gjennomføre intervjuene med virksomhetsrepresentantene.

### **3.4 Transkribering**

Etter gjennomføringene ble intervjuene transkriberte. Med transkripsjon menes prosedyren som gjør intervjusamtalen tilgjengelig for analyse (Kvale & Brinkmann, 2009, s.186). Jeg oppdaget underveis i denne prosessen at dette var tidkrevende og stilte meg selv spørsmålet om jeg skulle få hjelp til å transkribere dem. Samtidig i denne prosessen oppdaget jeg at dette ikke bare var noe som måtte gjøres, men at det også gav meg muligheten til å bearbeide intervjuene, før jeg gikk løs på analysen. Jeg valgte derfor å gjøre all transkriberingen selv. I tillegg til å gi meg en nærhet til intervjumaterialet, gav det meg også en mulighet til å lære mye om min egen intervjustil (Kvale & Brinkmann, 2009). På denne måten ble mine ferdigheter som intervjuer utviklet i løpet av denne prosessen. Det er derfor ikke urimelig å anta at de siste intervjuene var av høyere kvalitet enn de første.

Formålet med å transkribere intervjuene er å gjøre dem tilgjengelig for analysen. Kvale og Brinkmann (2009) fremhever at det i denne prosessen ikke finnes en standardregel om hva som er det korrekte innenfor transkripsjon, men snarere en rekke valg som må tas, og at grunnreglene er å synliggjøre disse valgene. Valgene som skal tas kan være om uttalelsene bør transkriberes ordrett, ord for ord med alle gjentakelser og med registreringer av alle «eh»-er og lignende, eller om det bør omgjøres til en mer skriftlig og formell stil. Jeg har valgt å transkribere intervjuene på bokmål, selv om noen av informantene uttrykte seg på sin dialekt. Samtidig har jeg valgt å skrive det av slik det ble sagt, ord for ord, uten å ta bort eventuelle gjentakelser av ord eller ufullstendige utsagn. Da alle intervjuene var ferdig transkriberte, gikk jeg videre til analysedelen av oppgaven.

### 3.5 Analyse

Den analysemetoden som anvendes i denne studien er det Thagaard (2013) kaller en temasentrert tilnærming. Med dette menes en presentasjon av materialet som retter oppmerksomheten mot temaer som er representert i studien. Dette innebærer at informasjon om de ulike temaene studeres og gjøres rede for. Et grunnleggende premiss for temasentrert analyse er at en henter informasjon fra alle deltakerne om de samme temaene (Thagaard, 2013, side 183). Jeg valgte denne analytiske tilnærmingen da jeg synes den passet studien og egnet seg til å belyse problemstillingen. I intervjuguiden var det seks ulike temaer som jeg vurderte som viktige når problemstillingen skulle besvares. Disse temaene brukes når jeg skal redegjøre, sammenligne og presentere informasjonen fra de ulike informantene.

De seks ulike temaene i studien er med andre ord sentrale i forbindelse med klassifiseringen av datamaterialet mitt. I denne prosessen samles og sorteres utsagn knyttet til et tema fra en informant, med lignende utsagn fra andre informanter. På denne måten bearbeides informasjonen systematisk, og den gjøres også mer tilgjengelig for analyse. Rent praktisk, gjorde jeg det slik at jeg gikk igjennom et og et av de transkriberte intervjuene i papirform og markerte det innholdet som var relevant og som jeg kunne bruke videre i oppgaven. Jeg leste gjennom hvert intervju to ganger. Hele tiden jobbet jeg med materialet i papirform. Etter å ha fullført markeringsjobben, ble resultatene kategorisert og knyttet til det hovedtemaet som jeg vurderte som mest relevant. Deretter gikk arbeidet over i å sammenligne og strukturere stoffet, slik at det på best mulig måte kunne presenteres og drøftes videre i denne oppgaven.

Denne formen for analyse kan kritiseres for å ikke ivareta et helhetlig perspektiv. Med dette menes at utsnitt av tekster fra de ulike informantene i undersøkelsen sammenlignes, og at utsagnene løsrives fra sin opprinnelige sammenheng. For å ivareta et helhetlig perspektiv, er det derfor viktig at det som kommer frem fra hver enkelt informant settes inn i den sammenhengen som utsnittet av teksten er en del av. (Thagaard, 2013, s. 181) Jeg, som forsker, må derfor underveis i prosessen vurdere utsagn fra et enkelt intervju opp mot intervjuet i sin helhet. Et sitat som tas ut av kontekst, kan få en helt ny mening hvis en ikke klarer å forvalte dette på en forskningsmessig forsvarlig måte. Dette er mitt ansvar som forsker.

### 3.6 Drøfting av metodiske problemstillinger

I denne delen vil jeg drøfte ulike metodiske problemstillinger. Et poeng her vil være å synliggjøre noen av de refleksjonene jeg har hatt underveis i prosjektet. I tillegg er det observasjoner og vurdering av data gjort i etterkant av selve datainnsamlingen som er viktig å drøfte. *Reliabilitet* og *validitet* er begreper som er sentrale å redegjøre for og drøfte i denne sammenheng. *Pålitelighet*, *overførbarhet* og *troverdighet* drøftes også.

#### 3.6.1 Reliabilitet

Reliabilitet er et begrep som kan knyttes til en kritisk vurdering av studien og om forskningen er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte. Er det slik at en kritisk leser vil bli overbevist om at forskningen er utført på en tillitsvekkende måte (Thagaard, 2013, s. 193)? For å kunne gi leseren mulighet til å best mulig kunne vurdere påliteligheten i denne studien, har jeg etterstrebet å beskrive framgangsmåtene i studien på en konkret og spesifikk måte.

Thagaard (2013) skriver at begrepet reliabilitet i utgangspunktet refererer til spørsmålet om en annen forsker som anvender de samme metodene ville kommet fram til samme resultat, og hun kaller dette for repliserbarhet. Slik jeg forstår det, er dette med repliserbarhet noe som ikke er et like relevant kriterium i den kvalitative tilnærmingen som i denne kvantitative. Dette har med at de kvalitative dataene utvikles i et nært samarbeid mellom forsker og deltakerne, der de må forholde seg til hverandre, eksempelvis i en intervjusetting. Selv om det ikke er relevant for meg å ha repliserbarhet som ideal, får dette meg til å reflektere over hvordan jeg som forsker påvirker forskningsprosessen og de dataene som kommer inn. Denne studien er min første erfaring som forsker, og hadde jeg fått muligheten til å gjøre et lignende prosjekt en gang til, ville antakeligvis forskningen vært av høyere kvalitet. Et eksempel på dette er at de siste intervjuene jeg gjennomførte var, slik jeg vurderer det, bedre kvalitetsmessig enn de første. Dette har sammenheng med at jeg har utviklet meg i rollen som forsker i selve intervjusituasjonen. Etter å ha hørt på og transkribert de første intervjuene, ble jeg mer bevisst på min egen intervjustil, for eksempel hvordan jeg er som lytter og hvordan og når jeg stiller oppfølgings spørsmål. I mine øyne er de siste intervjuene bedre i den forstand at jeg holder strukturen i forhold til intervjuguiden på en bedre måte og stiller gode oppfølgings- og oppklaringsspørsmål der det er nødvendig. Jeg er blitt tryggere i rollen som intervjuer. Når det er sagt, er jeg heller usikker på om denne utviklingen av mine intervjuegenskaper underveis i prosessen har fått de store konsekvensene for de dataene som har blitt samlet inn. Også når jeg sammenligner det som har kommet ut av denne studien med studien til Andersen

(2011), sammenfaller dette på en god måte. Dette er med på å styrke studiens reliabilitet.

I vurderingen av reliabilitet er det også viktig å redegjøre for forskerens relasjoner til deltakerne og eventuelt hvilke betydning erfaringer i felten har for de dataene som er samlet inn (Thagaard, 2013, s. 194). I denne sammenheng vil det være viktig å få fram min tilknytning til virksomheten som studeres. Jeg arbeider i klinikken dette brukerrådet er en del av. Slik jeg vurderer det, er dette ikke et metodisk problem. Jeg visste igjennom jobben min at det finnes et brukerråd på dette nivået, men hadde verken kjennskap til medlemmene av brukerrådet eller til brukerrådets arbeid, før denne studien. Jeg kjente til navnene til de to virksomhetsinformantene, men hadde ikke møtt dem, og de visste heller ikke hvem jeg var før studien startet. Selv om jeg har en tilknytning til klinikken som brukerrådet tilhører, blir anonymiteten til informantene ivaretatt på en forskningsetisk forsvarlig måte. Det som kan være positivt med det at jeg til vanlig arbeider i virksomheten, er at jeg innehar erfaringer med feltet. Jeg har både en fagkunnskap som kan komme til nytte og en systemkunnskap om virksomheten som spesielt er nyttig når man undersøker hvilke konsekvenser et slikt brukerråd har utad utenfor rådet.

### **3.6.2 Validitet**

Dette begrepet er knyttet til tolkning av data, og man sier gjerne at validitet handler om gyldigheten av de tolkninger forskeren kommer frem til. Vurderingen av validitet og reliabilitet henger sammen, men i større grad enn i forrige underkapittel, skal man her vurdere det som ligger til grunn for selve tolkningen (Thagaard, 2013, s. 205). Er det slik at de tolkningene en har kommet frem til, er gyldige i forhold til den virkeligheten en har studert. Jeg kan svare delvis ja på dette spørsmålet. Jeg mener gjennomføringen av dataene som er samlet inn er gjort på en forsvarlig måte og at de dataene som skal tolkes derfor har god pålitelighet. Når jeg svarer delvis ja på spørsmålet om de er gyldige i forhold til virkeligheten jeg studerer, er det fordi data jeg har samlet inn bare delvis klarer å besvare problemstillingen. Utfordringene er knyttet til problemstillingens andre del der jeg skal belyse hvilken innflytelse brukerrådet har i forhold til avdelingens virksomhet. Det dreier seg om at dette metodisk sett er utfordrende å undersøke. Dette får da konsekvenser for tolkningen og drøftingen av dataene som er ment å belyse brukerrådets innflytelse på avdelingens virksomhet. Jeg vier ikke denne problemstillingen større plass her, men dette er et temaet tas opp avslutningsvis i oppgaven.

Slik jeg vurderer det, kan jeg derimot svare ja på spørsmålet overfor når det kommer til å besvare problemstillingens første del som dreier seg om å undersøke hvordan brukerrådet fungerer som organ for brukermedvirkning. Her er alle tre datainnsamlingsmetodene relevante i forhold til å besvare hvordan brukerrådet fungerer innad. Dette bidrar til at grunnlaget for tolkninger blir bredere og bedre. I denne sammenheng er det også relevant å drøfte begrepet overførbarhet. Med overførbarhet, menes det at de tolkninger jeg har utviklet innenfor dette prosjektet også kan ha gyldighet i andre studier som studerer lignende fenomener (Thagaard, 2013, s. 194). På den ene siden kan man stille spørsmålstegn med hvor stor overføringsverdi dette prosjektet har med tanke på omfanget på studien. Men på den andre siden kan man argumentere for at det er en overførbarhet da denne studien bygger mye av den teoretiske forståelsen og tilnærmingen på forskningsrapporten til Andersen (2011).

### **3.7 Etske refleksjoner**

I løpet av forskningsprosessen stilles man overfor mange ulike valg. Et sentralt valg er hvilken metode man ønsker å benytte og som man tenker kan belyse problemstillingen på en best mulig måte. I et slikt valg er det flere hensyn som skal ivaretas, blant annet det som kan kalles etske problemstillinger og refleksjoner. I dette underkapittelet skal jeg belyse noen av de etske kravene som stilles til forskning. I forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap er det listet opp en rekke hensyn som skal tas i forhold til det som omhandler personer. Dette er blant annet krav om informert og fritt samtykke og krav om konfidensialitet (Forskningsetiske komiteer, 2005). Bare for å presisere det, er det mange andre hensyn enn dette som må ivaretas, men det er disse to jeg ønsker å belyse her.

Krav om informert og fritt samtykke dreier seg om at forskningsprosjekter som inkluderer personer bare skal settes i gang etter deltakerens informerte og frie samtykke. Fritt samtykke betyr at det er avgitt uten ytre press eller begrensninger av personlig handlefrihet. At samtykke skal være informert vil si at deltakeren skal få den informasjonen som angår hans eller hennes deltakelse i forskningsprosjektet (Forskningsetiske komiteer, 2005, s. 13). Jeg har forsøkt å ivareta dette på ulike måter. Ved første møte der jeg var passiv observatør, fikk jeg muligheten til å fortelle om prosjektet og hva en deltakelse ville innebære. Alle var ikke der, men de som deltok på dette brukerrådsmøte fikk mulighet til komme med spørsmål. Det ble også forespeilet dem at jeg kom til å ta kontakt med dem per mail, der de ville motta en formell forespørsel om å delta i forskningsprosjektet (se vedlegg). I denne forespørselen var det informasjon om bakgrunn og hensikt med studien, hva deltakelsen innebærer og hva som

skjer med informasjonen om deltakerne. Før jeg sendte ut denne forespørselen, ble også forskningsprosjektet meldt og godkjent hos Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). For å ivareta et informert samtykke var det viktig å få frem hensikten med prosjektet, altså hva det var jeg ønsket å undersøke og i tillegg hva en slik deltakelse innebærer. Det ble redegjort for rammer rundt intervjusituasjonen, hvor lenge intervjuet ville vare og hva slags tema som ville bli tatt opp. De ble orientert om de seks temaene i intervjuguiden samt at jeg kom til å bruke lydopptaker under intervjuet. Det ble også presisert at det var frivillig å delta i studien og at man når som helst kunne trekke samtykke uten å oppgi årsak.

Et annet sentralt punkt i forespørselen som ble sendt ut, var også hva som skjer med informasjonen om deltakerne. Da er en over på det andre kravet til forskning, det som omhandler konfidensialitet. Dette kravet innebærer at de som gjøres til gjenstand for forskning har krav på at all informasjon de gir om personlige forhold blir behandlet konfidensielt. Videre skal forskeren oppbevare informasjonen om deltakerne på en forsvarlig måte, frem til den makuleres. Det er også viktig at forskningsmaterialet som regel må anonymiseres (Forskningsetiske komiteer, 2005, s. 18). I forespørselen ble deltakerne informert om at opplysningene om dem ville bli behandlet konfidensielt, at jeg er underlagt taushetsplikt og at datamaterialet vil bli oppbevart utilgjengelig for andre. Et annet element i kravet om konfidensialitet er hvordan man ivaretar anonymitet til deltakerne og hvilke hensyn som bør tas med tanke på graden av anonymisering av informantene. Jeg vurderte det dit hen at det aktuelle brukerrådet skulle anonymiseres slik at det ikke kunne knyttes direkte tilbake til den konkrete virksomheten. Ingen av deltakerne er nevnt med navn, men de to representantene fra virksomheten og brukerrådslederen blir sitert på en måte som knytter deres utsagn til deres spesifikke rolle i brukerrådet. Dette ble gjort i de sakene og temaene hvor jeg vurderte det som nødvendig for å få fram viktige poeng i drøftingen. Således var det eksempelvis et poeng å knytte et sitat til brukerrådsleder og ikke brukerrepresentant eller brukerinformant. For deltakerne i studien vil det i disse tilfellene være enkelt å vite hvem som har kommet med hvilken informasjon, men slik jeg vurderer det er allikevel anonymiteten til disse informantene godt nok ivaretatt.

I forespørselen om å delta i forskningsprosjektet, åpnet jeg også for muligheten til å knytte utsagnene til de brukerrorganisasjonene som informantene tilhører. Dette ville gjort det mulig for deltakerne i brukerrådet å gjenkjenne utsagn og hvem som har kommet med det. Grunnen

til at jeg ønsket å ha anledning til dette, var fordi jeg hadde en hypotese om at de ulike brukerorganisasjonene tilførte brukerrådet ulike erfaringer og meninger i kraft av å være tilknyttet den spesifikke organisasjonen. I drøftingen ville det da vært fruktbart å ha mulighet til å knytte dette til den konkrete brukerorganisasjonen. Underveis i analyseprosessen så fant jeg ikke en slik sammenheng, så det ble derfor ikke nødvendig å benytte seg av denne muligheten.

Slik jeg vurderer det blir anonymiteten ivaretatt og kravet om konfidensialitet imøtekommet.

### **3.8 Oppsummering**

I dette metodekapittel har selve forskningsprosessen blitt belyst. I det metodiske arbeidet er det mange valg som må tas. Jeg har forsøkt å synliggjøre hvorfor jeg har tatt de ulike valgene og hvordan disse har påvirket hva slags data som har kommet inn. Jeg har forsøkt å beskrive prosessen på en måte som også gjør den mest mulig gjennomskiktig.



## **4 PRESENTASJON OG ANALYSE AV VIRKSOMHETENS SENTRALE DOKUMENTER**

I det følgende kapittelet gis en kort presentasjon av det aktuelle brukerrådet som studien omhandler og virksomheten dette brukerrådet er tilknyttet. I den forbindelse synes det også relevant å redegjøre for noen av virksomhetens sentrale dokumenter som omhandler brukermedvirkning og hvordan dette skal ivaretas på systemnivå. Som nevnt tidligere tar studien utgangspunkt i et brukerråd ved en barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved et av de større sykehusene i landet.

### **4.1 Om virksomheten**

Virksomheten som det aktuelle brukerrådet er en del av er organisert i åtte ulike klinikker. I «klinikk, psykisk helse og avhengighet» som er en av disse åtte, befinner barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling seg. Barne og ungdomspsykiatrisk avdeling, videre forkortet med BUP, er en av de sju avdelingene som utgjør «klinikk , psykisk helse og avhengighet». BUP er igjen organisert i fem ulike seksjoner. Av disse fem seksjonene er det to barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker, en spesialseksjon for psykisk helse, en barneseksjon og en ungdomsseksjon. I tillegg består alle seksjonene av underliggende enheter. Avdelingens oppgave er å tilby spesialisert utredning og behandling til barn og ungdom med sammensatte psykiske lidelser, og deres familier i det geografiske området sykehuset ligger. Det aktuelle brukerrådet som gjøres rede for senere i kapittelet er altså et brukerråd med en betydelig størrelse og virksomhetsområde ([Virksomheten], 2015).

### **4.2 Sentrale dokumenter om brukermedvirkning**

På hjemmesiden til sykehuset finner man en egen «fane» som er viet informasjon om brukermedvirkning. Her fremgår det at brukermedvirkning er et av de beste midlene for å sikre at pasienters og pårørendes stemmer blir hørt, og at ved å lytte til disse stemmene kan helsetjenesten videreutvikles på best mulig måte. I tillegg til denne informasjonen om brukermedvirkning, finner en også linker til sentrale dokumenter som sykehuset bruker i arbeidet med brukermedvirkning. Det er utarbeidet 13 prinsipper for brukermedvirkning på systemnivå, en strategi for brukermedvirkning og en handlingsplan for brukermedvirkning.

#### **4.2.1 13 prinsipper for brukermedvirkning på systemnivå**

Dokumentet er delt opp i tre hoveddeler hvor det i den første delen er fire prinsipper som

omhandler brukermedvirkningens grunnlag, så følger fire prinsipper som går på brukermedvirkning i drift og omstilling. Den siste delen med de fem siste prinsippene dreier seg om kompetanse og metoder. I den første delen poengteres brukermedvirkning som et nødvendig virkemiddel for å sikre gode og likeverdige helsetjenester til alle, samt at brukerrepresentantenes erfaringskompetanse er likeverdig med helsefaglig og administrativ kompetanse. Brukerrepresentantene skal også bidra til at brukersynspunkt gis en sentral plass i utformingen av pasienttilbudet og at brukersynspunkt fremgår i beslutningsgrunnlag som fremmes til administrasjon og styrer. Videre redegjøres det for at medvirkningen skal sikres gjennom faste organer og systematisk samarbeid med representanter fra brukerorganisasjonene ([Virksomheten], 2008). En form for systematisk samarbeid kan i denne forbindelse være knyttet til et brukerråd.

I den andre delen dreier det seg om brukermedvirkning i drift og omstilling. Her fremheves det at brukerrepresentantenes permanente medvirkning skal organiseres på en måte som gir brukerne reell innflytelse. Representanter for brukere skal delta i alle faser av vesentlige omstillingsprosjekter som angår pasienttilbudet, på samhandlingsarenaer og i alle saker som angår universell tilgjengelighet og pasientrelatert informasjon. Under dette punktet inngår også helseforetakets rolle som tilrettelegger for permanent og kvalifisert brukermedvirkning. Brukere som deltar i de ulike formaliserte foraer skal kompenseres for utgifter og tapte inntekter ([Virksomheten], 2008).

Siste delen av dette dokumentet dreier seg om kompetanse og metoder. Denne delen omhandler hva som kreves av de ulike representantene, både fra sykehuset og brukerorganisasjonene. Brukerrepresentantene skal ha et avklart forhold til egne brukererfaringer, og helsepersonell, ledere og administrasjon i helsetjenesten er forpliktet til å sette seg inn i brukermedvirkningens grunnlag. Det nevnes også at det regionale helseforetaket dette dokumentet gjelder for skal komme med tilskudd til brukerens organisasjoner som skal bidra til kompetent og nødvendig brukerrepresentasjon. I tillegg skal helseforetaket bidra til at brukermedvirkning innarbeides i grunn- og videreutdanning innen medisin- og helsefagyrker ([Virksomheten], 2008).

#### **4.2.2 Strategi for brukermedvirkning 2013-2018.**

Et av formålene med dette dokumentet, slik jeg ser det, er at sykehuset får vis at det tar brukermedvirkning på alvor. I starten av dokumentet pekes det på, med grunnlag i

pasientundersøkelser og klagesaker, at brukermedvirkning ikke er en innarbeidet rutine ved sykehuset, verken på organisatorisk nivå eller i pasientbehandlingen. Det kan det virke som om denne planen har blitt utarbeidet på bakgrunn av dette.

Et av de viktige argumentene i dokumentet er at brukermedvirkning hever kvaliteten på tjenestetilbudet. Pasienter og pårørendes gode og dårlige erfaringer skal brukes systematisk i arbeidet med kvalitetsforbedring, forskning og utvikling. Det redegjøres for brukermedvirkning som kunnskap- og beslutningsdeling, samt brukermedvirkning som en arbeidsform. Det forklares at et samarbeid på systemnivå kan organiseres gjennom brukerutvalg og brukerråd. Punkter som går på å kjenne til brukermedvirkningens grunnlag og ideal om likeverdighet og likestilling av kunnskap blir referert (se også 13 prinsipper for brukermedvirkning på systemnivå). I dokumentet redegjøres det også for kjernen av verdigrunnlaget for helsetjenesten som bygger på verdiene *respekt, trygghet og kvalitet*. Det vises også til en figur om kunnskapsbasert praksis der brukermedvirkning og brukerkunnskap sammen med forskningsbasert kunnskap og erfaringsbasert kunnskap utgjør plattformen der kunnskapsbasert praksis utføres. Videre vises det til at brukermedvirkning skal gjenspeiles i sykehusets fire hovedoppgaver; pasientbehandling, utdanning, forskning og utvikling og pasient- og pårørendeopplæring. Under de ulike hovedoppgavene er det listet opp ulike målsetninger ([Virksomheten], 2012).

Dette dokumentet er et strategidokument som har som hovedoppgave å aktualisere brukermedvirkning gjennom å gjøre det til strategi og virkemiddel for å oppnå god kvalitet på helsetjenesten. Brukermedvirkning knyttes opp mot sykehusets verdigrunnlag, sykehusets modell om kunnskapsbasert praksis og mot sykehusets strategiske valg i de ulike hovedoppgavene. Handlingsplanen for brukermedvirkning, som redegjøres for nedenfor, skal bidra til å oppfylle målene i Strategi for brukermedvirkning 2013-2018. ([Virksomheten], 2012)

#### **4.2.3 Brukermedvirkning, Handlingsplan 2014-2016**

Innledningsvis i dette dokumentet refereres det til en definisjon på brukermedvirkning brukt i Stortingsmelding 34 1996-1997; «*Med brukermedvirkning menes at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet.*» Denne definisjonen kan, som nevnt i teorikapittelet, gjelde både på individ og systemnivå og ordet innflytelse er sentralt. I første delen av dokumentet redegjøres

det for bakgrunnen for brukermedvirkning i helsetjenesten. Også i dette dokumentet trekkes det frem at helsepersonell og brukere er eksperter på hvert sitt felt og at målet er å oppnå likeverdighet og likestilling i kunnskap. Det presiseres at en mer brukerorientert tjeneste er nødvendig, både i individuell behandling og på organisatorisk nivå. På nytt nevnes det at sykehuset skal legge til rette for permanent og kvalifisert brukermedvirkning slik at brukerne gis *innflytelse*. Dette skal gjøres ved å systematisk inkludere deres syn via råd og utvalg og via kunnskap om pasientopplevd kvalitet. Utvikling av nye samarbeidsformer mellom pasienter og helsepersonell, og mellom brukere, deres organisasjoner, likemenn og deres frivillige står sentralt og må videreutvikles. ([Virksomheten], 2014)

### 4.3 Om det aktuelle brukerrådet

«Klinikken for psykisk helse og avhengighet» har et brukerråd på overordnet nivå, i tillegg til at de fleste underliggende avdelingene også har egne brukerråd, deriblant brukerrådet ved BUP. Klinikkenes brukerråd har følgende mandat: *«Brukerrådet skal tas med i beslutningsprosesser og i utformingen av tjenestetilbudet, gi høringsuttalelser og kvalitetssikre tjenestetilbudet. Reell brukermedvirkning og brukernes interesser og behov skal være brukerrådets hovedfokus, og derfor vil noen av de viktigste arbeidsområdene være:*

- å komme med innspill i saker som berører tilgjengelighet, ressursutnyttelse, informasjon og kommunikasjon som berører brukere og pårørende*
- å ta initiativ i saker som har betydning for brukere og pårørende*
- å være et samarbeidsforum mellom klinikken og brukerorganisasjonene»*

([Virksomheten], 2015)

Sentralt i dette mandatet står nødvendigvis brukernes interesser og behov. Sentralt er også måten dette skal skje på; «komme med innspill», «ta initiativ» og «samarbeidsforum».

Mandatet legger på denne måten vekt på at det skal være et proaktivt forum. På internettsiden til brukerrådet ved klinikken vektlegges det også at det er felles for alle brukerrådene å tale brukernes og de pårørendes sak og ha som mål å styrke deres innflytelse ved å skape gjensidig tillit og forståelse gjennom dialog og brukermedvirkning. Felles for brukerrådene er retningslinjer som bygger på «13 prinsipper for brukermedvirkning på systemnivå»

([Virksomheten], 2015).

Brukerrådet ved BUP bygger som sagt på de samme retningslinjene og prinsippene som klinikkens brukerråd og brukerrådene ved de andre avdelingene. På hjemmesiden til brukerrådet ved BUP redegjøres det kort for hvem som deltar i brukerrådet og dets visjoner. I

brukerrådet sitter representanter fra sju ulike brukerorganisasjoner, i tillegg til to representanter fra virksomheten. Følgende brukerorganisasjoner er representert: «Mental Helse Ung», «ADHD Norge», «Barn av rusmisbrukere», «Voksne for barn», «Landsforeningen for barnevernsbarn», «Landsforeningen for forebygging av selvskading og selvmord» og «Autismeforeningen». Representantene fra virksomheten er avdelingsleder og spesialrådgiver. På hjemmesiden deres er det listet opp følgende fem visjoner for brukerrådet:

- *Vi er naturlige deltakere og samarbeidspartnere i råd og utvalg*
- *Vi er aktive deltakere i utformingen og kvalitetssikringen av behandlingstilbudet*
- *Vi oppleves som en ressurs og en lagspiller*
- *Vi blir lyttet til og tatt på alvor av politikere og beslutningstakere*
- *Vi sørger for at ansatte ved BUP kjenner til bruker/- pårørendeorganisasjoner.*

Brukerrådet ved BUPs eget mandat er basert på mandatet ved klinikkens sentrale brukerråd. Mandatet er delt opp i fire hovedkategorier: 1) Hensikt og omfang, 2) Ansvar, 3) Fremgangsmåte, 4) Definisjoner.

I mandatets første del nevnes det at hensikten med brukerrådet er å ivareta brukerperspektivet for barn og ungdom i behandlingen ved avdelingen og å sikre brukernes og pårørendes medvirkning i de ulike prosessene og foraene ved senteret. Videre fremheves det at brukerrådet

- *skal være et formalisert og rådgivende organ*
- *skal sikre kontakt med klinikkens brukerråd*
- *skal være med på å utforme og kvalitetssikre tjenestetilbud til pasienter på gruppe- og systemnivå*
- *skal kunne uttale seg om politiske føringer som vil ha vesentlig betydning for behandlingstilbudet til pasientene*
- *skal involvere pasienter og pårørende om forhold og beslutninger som er av betydning for de ulike pasientgrupper*
- *skal bli informert om, og vil kunne uttale seg om budsjett, virksomhetsplaner, prosjekter, utviklingstiltak og større omstillinger*

([Brukerrådet], 2011)

Som det framgår i disse punktene sammenfaller dette godt med det som ble gjort rede for i

kapittel 2.5.2. Brukerrådet er et samarbeidsforum mellom brukerne og sykehuset, og det er rådgivende på den måten at brukerens kunnskap benyttes i utformingen av tjenestetilbudet. Det som ikke presiseres i dette mandatet, men som Alm Andreassen (2006) trekker frem som en viktig oppgave for et brukerråd, er at dette også er et forum hvor brukernes synspunkter og erfaringer tilbakeføres til virksomheten. Med dette menes en systematisering av hvordan disse brukererfaringen samles inn og videreformidles til virksomheten.

Videre i mandatet angis det at det er et mål at en- to brukerrepresentanter fra avdelingens brukerråd også skal inngå i klinikkens brukerråd, og at dette, i den grad det er mulig, skal være leder av brukerrådet. I mandatet blir det også presisert at representantene som da også sitter i klinikkens brukerråd er ansvarlige for tilbakemelding til sine brukerråd. Dersom avdelingens brukerråd ikke er representert i klinikkens brukerråd, er det brukerrådlederens oppgave å sørge for tilstrekkelig informasjonsutveksling. I mandatet nevnes det også at referater og annen relevant informasjon legges ut på klinikkens og avdelings internettside. I tillegg sendes referater og annet materiell til representanter og vararepresentanter per mail. Tilslutt under dette punktet står det at avdelingens brukerråd skal ledes av en brukerrepresentant ([Brukerrådet], 2011).

Unders mandatets neste punkt, *ansvar*, presiseres det at det er avdelings- og seksjonslederens ansvar at brukerrådets arbeid forankres i linjen, og at det er deres ansvar at dette fungerer. Avdelingslederen er også ansvarlig for årlig rapportering til brukerrådet over virksomheten. Brukerrådet har da anledning til å komme med uttalelser før rapporten vedtas. Disse punktene er sentrale i forhold til problemstillingen i denne studien, og da spesielt problemstillingens siste del som omhandler brukerrådets innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet. Hvordan brukerrådets arbeid kommuniseres i linjen, vil ha konsekvenser for brukerrådets innflytelse.

Mandatets neste hovedkategori omhandler fremgangsmåten. Her redegjøres det for arbeidsform og sammensetning. Under arbeidsform står det skrevet at møteinnkalling med sakliste sendes representantene senest 2 uker før møtet og at dette er leder av brukerrådet sitt ansvar. Det skrives referat fra hvert møte som innen en uke sendes til brukerrådets representanter, vararepresentanter, samt lederen og sekretæren av klinikkens brukerråd. Referatet godkjennes på neste møte og legges ut på Internett. Under arbeidsform er det også presisert at representantene ved avdelingens brukerråd kan ta opp saker på selvstendig

grunnlag og videreformidle til klinikkens brukerråd. En del av brukerrådets arbeid består også i å utarbeide en årsmelding med evaluering av det arbeidet som er utført foregående år, med videre forslag til fokusområder neste år. Det som er beskrevet i dette avsnittet evalueres også i oppgavens neste kapittel. En ser her at referatet blir et sentralt dokument med tanke på de formelle kanalene for informasjonsutveksling. I punktet fremgangsmåte sies det i tillegg noe om struktureringen og organiseringen av brukerrådet, som er sentrale elementer i hvordan et slikt samarbeidsforum kan fungere.

I forhold til godtgjøring, så får brukerrepresentantene utbetalt dette etter sykehusets retningslinjer. Brukerrådet kan også på selvstendig grunnlag velge å kalle inn til møter og delta i aktuelle fora i forståelse med avdelingsleder og i henhold til mandat. Videre under denne kategorien fremgår det også at brukerrepresentanter skal rekrutteres og oppnevnes gjennom brukerorganisasjonen. Tilslutt under punktet fremgangsmåte omtales brukerrådslederens rolle. Vedkommende skal utarbeide sakliste, utpeke og delegere representanter til råd og utvalg, ha ansvar for kontakten med klinikkens brukerråd og har ansvar for årsmelding med evaluering.

Den siste hovedkategorien har overskriften «definisjoner» og omhandler blant annet en definisjon av begrepet brukerrepresentant. Definisjonen er som følger: *En brukerrepresentant er en person som representerer en brukerorganisasjon og/eller har erfaring med sykehuset sine oppgaver og tjenester. Hovedoppgaven for brukerrepresentanter er å bistå avdelingen i utvikling og forbedringer av pasient- og pårørendetilbudet. En brukerrepresentant skal representere helheten i helsetjenesten* ([Brukerrådet], 2011).

Dette begrepet brukerrepresentant ble gjort rede for i kapittel 2.4.1.

I tillegg skriftliggjøres det også at det er ønskelig at brukerrepresentantene har gjennomført eller gjennomfører modulbasert brukeropplæring ([Brukerrådet], 2011).

## **4.4 Oppsummering**

Dette kapittelet er i stor grad ment som et redegjørelseskapittel hvor en får et lite innblikk i virksomheten brukerrådet er en del av, og over størrelse og omfang på den avdelingen hvor brukerrådet fungerer. Brukerrådet er tilknyttet et sykehus ved et av landets store sykehus, hvor det er mange nivåer innad i organisasjonen. Dette kan tenkes å få konsekvenser for hvor stor innflytelse brukerrådet har. I den forbindelse har det også vært et poeng å redegjøre kort for

noen av virksomhetens sentrale dokumenter om brukervedvirkning og hvordan dette er forankret i organisasjonens ulike nivåer. Slik jeg ser er brukerråd som forum en måte å ivareta og imøtekomme de strategiene og verdiene som ligger til grunn i de sentrale dokumentene til virksomheten.

Hoveddelen av dette kapitlet har omhandlet det aktuelle brukerrådet ved BUP og dets mandat. Mandatet, som er et meget sentralt dokument for brukerrådet, er blitt studert. Dette vil tas med videre inn i drøftingen med den hensikt å se på om brukerrådet fungerer hensiktsmessig i forhold til mandatet, og videre hvilke konsekvenser dette kan ha innad i rådet, men også i forhold til avdelingens virksomhet.



## **5 PRESENTASJON AV RESULTATER**

I dette kapitlet skal resultatene fra studien presenteres. Jeg har valgt å strukturere det slik at det er funnene i studien som presenteres i dette kapitlet. Funnene som presenteres her vil være sentrale når problemstillingen skal drøftes i det neste kapitlet. Som nevnt i kapittel 3.5 vil presentasjonen i dette kapitlet være basert på det man kaller en temasentrert analyse, der jeg har valgt å strukturere funnene etter temaene som ble brukt i intervjuguiden og informasjonskrivet som ble sendt til NSD og deltakerne i studien. Temaene er som følger:

- 1) Bakgrunnsopplysninger*
- 2) Hvilke type saker og saksgangen i brukerrådet*
- 3) Hvordan møtene fungerer innad i brukerrådet*
- 4) Vurdering av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet*
- 5) Betydningen eller nytteverdien av brukerrådet*
- 6) Forslag til endringer/forebedringer av hvordan brukerrådet fungerer.*

### **5.1 Bakgrunnsinformasjon og formell opplæring**

I denne delen av presentasjonen vil det gjøres rede for bakgrunnsinformasjon som har blitt samlet inn både gjennom informasjon som kom frem under intervjuene, men også gjennom å studere referater. Det er informasjon om de som sitter i rådet, hvor lenge har de sittet der og hvor ofte de deltar på møtene. Videre tar jeg også for meg dette med primær- og sekundærbruker, med andre ord «egentlig» bruker eller pårørende. Et viktig element er også hva slags erfaring informantene har med lignende arbeid fra tidligere og om de har noen form for formell opplæring i forhold til brukermedvirkning på systemnivå og til det å være brukerrepresentant. Denne informasjonen drøftes i oppgavens neste kapittel. En slik drøfting kan eksempelvis dreie seg om å undersøke sammenhengen mellom fremmøte og formell opplæring og innflytelse.

Jeg vil igjen presisere at studien innebærer intervju med sju informanter, fem fra brukerrepresentanter og to representanter for virksomheten. Det var to brukerrepresentanter som sitter i brukerrådet som ikke deltok i studien.

#### **5.1.1 Bakgrunnsinformasjonen**

Av de fem brukerinformantene er fire av de som først og fremst sitter der som sekundærbruker eller pårørende. Det er en informant som er representant som kun er

primærbruker. Av de fire førstnevnte er det to av dem som også har egenerfaring som primærbruker. Begge disse er klare på at de sitter der som pårørende, da også tilknytningen til deres organisasjon er av den art. Av de fem representantene er det to av dem som er ansatt i sin organisasjon. En jobber fulltid, og en jobber 60%. Det er med andre ord noe ulike bakgrunn og erfaring blant brukerinformantene. På den ene siden er det en informant som har vært med på å stifte organisasjonen, arbeide i den, være representant med både primær- og sekundær brukererfaring, og i tillegg jobbe som erfaringkonsulent ved en annen institusjon. Mens på den andre siden er det en representant som er pårørende og som er arbeider frivillig i sin organisasjon. De som ikke er ansatt i organisasjonen de representerer, er engasjerte i organisasjonen gjennom ulike verv. Det er styre- og tillitsverv og som talsperson for organisasjonen.

I tillegg til å være brukerrepresentanter i brukerrådet ved BUP, er brukerinformantene også engasjerte i andre utvalgt og råd. Tre av informantene sitter i andre brukerråd innad i klinikken. En sitter i et brukerråd i en annen avdeling i klinikken, mens to informanter sitter og i klinikkens brukerråd. Alle brukerinformantene representerer også i andre råd og utvalg som ikke er tilknyttet denne organisasjonen. En av representantene sitter i tre andre råd utenom dette aktuelle brukerrådet; Et som er tilknyttet helsedirektoratet, et som er tilknyttet et konkret behandlingsinstitusjon og i tillegg et annet brukerråd innad i klinikken. Dessuten er også informanten engasjert i ulike referansegrupper. En annen representant sitter i representant sitter i NAV brukerråd, i tillegg til to brukerråd i det aktuelle helseforetaket. Det er også en brukerinformant som deltar i andre råd både knyttet til psykisk helse, men også til forskning og utvikling. Denne representanten trekker også frem og ha deltatt i møter med departement og direktorat for blant annet utvikling av lovverk. Tilsammen har de fem brukerinformantene en bred erfaring i forhold til det å brukermedvirke på systemnivå. Det er stor variasjon i type brukerråd, fra representasjon i råd der det er flat struktur, og nærhet til beslutningstakerne, til råd som er en del av en stor organisasjon og hvor veien til beslutningstakerne og ledelsen er lenger.

I tillegg til brukerrepresentantene er det også to representanter fra sykehuset som deltar på brukerrådsmøtene. Den ene av disse representantene sitter i brukerrådet på bakgrunn av at hun arbeider i seksjon for forskning og fagutvikling, og at hun var med å starte opp brukerrådet ved BUP. Den andre representanten fra virksomheten er avdelingslederen. Hun sitter i dette rådet fordi hun er lederen for avdelingen. Hun har erfaring fra et annet brukerråd og har

erfaring fra arbeid med brukervirkning og arbeid i brukerorganisasjoner fra tidligere. Det er ingen av virksomhetsrepresentantene som har gjennomført noen formell opplæring eller lignende i forbindelse med brukermedvirkning på systemnivå, men de har begge erfaringer med denne type arbeid gjennom yrkeslivet.

Fremmøte på brukerrådsmøtene er ganske bra. Det er aldri fulltallig på møtene, og det er noen organisasjoner som møter sjeldnere enn andre. En representant fra en organisasjon møter nesten aldri opp lenger. Dette har også flere av informantene kommentert i løpet av intervjuene. Det virker som om at dette skaper noe frustrasjon for de representantene som kommer på møte. I tillegg er det også en annen representant som møter sjelden. Ellers er fremmøte relativt bra og stabilt. Når avdelingsleder ikke kan møte, får hun så langt det lar seg gjøre seksjonsledere eller enhetsledere i avdelingen til å møte i stedet for henne. I tillegg deltar det også ofte andre ansatte fra avdelingen på hele eller deler av møtet, da gjerne for å redegjøre for en av sakene som står på agendaen.

### **5.1.2 Formell opplæring og kvalifisering**

Av de fem brukerinformantene som ble intervjuet var det tre av dem som har gått modul 1, men slik jeg forstår det ingen som har gått modul 2. Det er sekretæren i brukerrådet som sender ut invitasjoner til brukerrepresentantene, og de to informantene som ikke har gått modul 1 sier de har mottatt invitasjon flere ganger men at det ikke har passet. Grunnene til at det ikke har passet, er «kræsje» med andre ting som skole og jobb. En av brukerrepresentantene som ikke har gått modul 1 sier at det stort sett er vanskelig å få det til da kurset er på dagtid og at man derfor må ta seg fri fra jobb. I forhold til invitasjoner til modul 2, kommer disse invitasjonene ut mye sjeldnere ifølge en av informantene. Slik jeg ser det, er det mange av representantene som har god erfaring fra arbeid i ulike medvirkningsforum, men det virker som om kunnskapen om systemet og organisasjonen er varierende. Det at ingen av brukerrepresentantene har gjennomført modul 2 kan tenkes å virke begrensende for innflytelsen representantene har overfor virksomheten. Dette fordi deres kompetanse og kjennskap til systemet og organisasjonsmodellen blir mangelfull.

### **5.1.3 Refleksjoner rundt hovedoppgaven til brukerrådet og sin rolle som representant**

Jeg velger å gjøre rede for noen refleksjoner rundt hva de ulike informantene tenker er hovedoppgaven til brukerrådet, da dette kan sees i sammenheng med det forrige punktet som omhandlet den formelle opplæringen. Informantene ble her spurt om de kunne si noe om hva

de tenker er hovedoppgaven til brukerrådet. På dette svarer avdelingslederen følgende: *«Brukerrådet skal være en helt uavhengig organisasjon eller et råd som skal si det de mener om det tilbudet pasientene våre får, og gi meg og de andre lederne råd om hva vi bør gjøre for å drifte avdelingen så brukervennlig så mulig.»* Avdelingslederen trekker også frem at det oppleves som om de har en felles agenda på endel saker og at de da også blir samarbeidspartnere opp mot myndigheter og beslutningstakere. En av brukerinformantene sier: *«Jeg tenker at vårt hovedperspektiv hele tiden uansett om det er døgnpasienter, eller om det er poliklinisk, eller om det er arenafleksibelt eller ambulant, så er det jo noe med at vi skal holde fanen høyt på hvordan opplevelse våre pasienter får.»* En annen av brukerinformantene trekker også frem dette med brukerperspektivet, og at brukerrådet er en måte å få brukerstemmen inn i prosessene som går på planlegging, gjennomføring og evaluering av alle tjenestene ved avdelingen. Enda en annen brukerinformant sier om brukerrådet: *«..at det skal være noen som representerer brukerne som egentlig til en hver tid er tilknyttet institusjonen og som skal følge med på utviklingen både faglig og ivaretagelsen av brukerne da.»*

Slik det virker for meg er det en samstemthet i forhold til hva som er hovedoppgaven til brukerrådet: Der er å få brukerperspektivet og brukernes stemme med i ulike prosesser i organisasjonen, med det mål å forbedre tilbudet som gis. Et punkt som tas med videre inn i drøftingen i det neste kapittelet, og som også kommer opp flere ganger senere i dette kapittelet, er på hvilke måter man får tak i brukerens stemme. Altså, det er i denne sammenheng relevant å drøfte hvem sin stemme som kommer inn i disse rådene. Er det de faktiske brukerne av tjenestene sin stemme? Eller er det en brukerstemme som er mer generell og som kan gjelde i flere ulike tjenester? Eller er det en brukerstemme som er preget av det inntrykket brukerrepresentanten selv har?

Under intervjuene kom noen av disse refleksjonene fram, hva vil det si å være representant og hvem er det vi representerer. En av representantene sier dette om å rollen sin: *«Det er ikke meg som skal representere, det er hele gruppa jeg representerer inn i brukerrådet.»* Og sier videre at *«at man må vite hvem man snakker for»*. En annen informant uttrykker at det er noe ulik kompetanse i forhold til det å være representant innad i brukerrådet og at noen kan bringe saker inn i rådet som ikke hører hjemme der; *«Jeg opplever stadig vekk at folk trekker inn private saker.»* Her ser man altså på den ene siden en representant som er bevisst på at man snakker på vegne av en gruppe og at man må vite hva denne gruppen mener. Men også at det

på den andre siden er representanter som tar opp og trekker inn saker av privat karakter. Hvem man representerer og hvor og hvordan det man bringer inn i brukerrådet er forankret, er helt sentralt når man snakker om representerende medvirkning.

## **5.2 Hvilke type saker og saksgangen i brukerrådet**

Det er interessant å se på hvilke type saker som tas opp og drøftes i brukerrådet. Det kan være at det er noen saker som det brukes mye tid på, eller noen saker som noen av representantene synes er ekstra viktige. Hvordan gjøres da dette, og hvem er det som bringer disse sakene inn i forumet? Det kan være at det er en sammenheng mellom hvordan saker blir drøftet og hvor stor innflytelse rådet kan tenkes å ha. Noen saker virker preget av å være mer til informasjon enn til drøfting, mens andre saker i større grad åpner opp for innspill. I tillegg ønsker jeg her å se nærmere på saksgangen. Med det mener jeg, som nevnt tidligere, både hvordan man bringer saker inn i forumet, men også hvordan man bringer dem ut. Hvilke kanaler er det som finnes når man skal videreformidle det som har blitt drøftet tilbake til virksomheten og brukerorganisasjonene? Begge disse punktene må selvfølgelig sees og drøftes i sammenheng med hvordan møtene fungerer innad i rådet og vurderingen av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet, men dette gjøres først i kapittel 6.

### **5.2.1 Hvilke type saker**

Når de ulike informantene ble spurt om de kunne si noe om hva slags type saker som drøftes og brukes tid på i brukerrådet, pekte alle på at det er stor variasjon i saker. Samtidig trakk de også frem enkeltsaker og saksområder som det ble brukt mer tid på enn andre. Et saksområde som går igjen i flere møter, er det som dreier seg om pasienttilbudet. Dette være seg belegg på de ulike enhetene, hvor mange pasienter som benytter seg av de ulike tjenestene, i hvilke enheter det er mye trykk og hvor det er roligere. En informant sier følgende: *«Det er relativt stor variasjon, men det er noen ting som kommer igjen. Altså status på pasientsituasjon, belegg og såkalte produksjonstall.»* For eksempel har det vært en sak som har vært drøftet og redegjort for de to møtene jeg har vært observatør på. Den saken har handlet om dimensjoneringen av en akutt døgn tjeneste, hvor avdelingsleder til slutt måtte gjennomføre inntaksstopp. Denne saken berøres nærmere litt senere i avsnittet, da den er interessant å se på blant annet med tanke på hvordan den drøftes og hvilke kanaler for kommunikasjon som brukes.

En annen sak som flere av informantene nevner og som også har sammenheng med

overnevnte saksområde, er personalsituasjonen på de ulike enhetene. I tillegg trekker også flere av informantene frem budsjett og kontrollkommisjonen som temaer som går igjen i brukerrådsmøtene. Her er ulike utsagn fra informantene som kan belyse hvilke type saker som drøftes. En informant sier: «*...det har vært ulike saker hver gang som man diskuterte der og da*» og «*...det har vært mye saker med budsjett og kontrollkommisjon*». En annen informant sier noe av det samme: «*Det har vært mest budsjett og penger og fagdager og sånne ting som vi har vært innom.*» I tillegg trekker den informanten også frem at: «*...det har vært veldig mange saker fra ungdomsseksjonen...*» En tredje informant sier følgende i forhold til hvilke saker det brukes mye tid på: «*Nei, det er forskjellig, altså vi skal se på økonomi.*» «*Men økonomi, og tilbud og også sånne områder som for eksempel bruk av tvang, ja og det at den enkelte brukerstemme skal bli hørt, altså brukerevaluering*» Altså en ser her at det er noen temaer som går igjen, men flere av informantene sier også at det er variasjon og forskjellighet i type saker som drøftes. Jeg har nå valgt å trekke frem fem ulike saker som vil redegjøres nærmere for. Dette er saker informantene trakk frem under dette temaet i intervjuet, men også saker som er av spesiell interesse senere i oppgaven når man drøfte brukerrådets innflytelse. Ved å belyse hvordan konkrete saker tas opp, diskuteres og jobbes med, kan man på en bedre måte undersøke innflytelsen brukerrådet har ved hver av saksområdene. Jeg har derfor valgt å vie disse sakene/saksområdene plass i dette avsnittet. Det er følgende fem saker og/eller saksområder: *Budsjett, brukerundersøkelse, representasjon i andre utvalg og råd, tvangsbruk og holding av barn og situasjonen på akuttenhet.*

### ***Budsjett***

Som vist ovenfor er budsjett, penger og økonomi en sak som det brukes tid på i brukerrådet. Dette med økonomi er en sak som det brukes tid på i de fleste brukerråd, og som kan jobbes med på ulike måter. Jeg tenker at brukerrådet har en meget begrenset innflytelse i forhold til budsjettet, men det er allikevel av interesse det avdelingsleder sa da vi snakket om dette i intervjuet. Hun sier at brukerrådet tas med i budsjettprosessen og at det går ut på å høre hva de tenker i forhold til prioriteringer. På spørsmål om rådet har noe innvirkning på selve budsjettet svarer hun følgende: «*Nei men det de kan gjøre er at de kan gå til myndigheten, hei hør nå her, dette burde dere prioritere, det kan ikke jeg legge meg opp i. Men jeg kan diskutere med dem hvordan skal vi tilrettelegge sånn som da da vi valgt å etablere [X]-team.*» Hun trakk også frem et eksempel hvordan brukerrådet har blitt tatt med tidligere i forhold til budsjettet: «*Det var i forfjor, da lagde vi en sånn ønskeliste, først så lagde vi et budsjett ut fra det vi hadde, så sa vi at dette ønsker vi oss i tillegg fordi at det trenger vi, og den ønskelisten var de*

*med på å lage. Da var de, det var ikke bare informasjon, men rammen vår er jo ganske fast ikke sant, men så har vi jo sånn, på hvilke området ønsker vi å utvide og lage noe mer, og hva skal det være og hvordan skal det se ut, så hadde vi laget en sånn ønskeliste da. Og med hvor mye koster dette, også leverte jeg den inn sammen med budsjettet og da fikk vi penger til [X], og da var brukerrådet med på å lage den ønskelisten...»* Her har altså brukerrådet sammen med avdelingslederen laget et slags ønskebudsjett, hvorpå dette har ført til at det har blitt etablert en ny enhet med et nytt tjenestetilbud i barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling. Denne måten å drøfte budsjettet på i et brukerråd er interessant, både i forhold til grad av medvirkning og innflytelse i forhold til resten av virksomheten.

Et annet funn knyttet til budsjettprosessen ved dette brukerrådet er et eksempel på hvordan brukerrådet også ikke gis muligheten til å medvirke eller uttale seg om dette. På det første brukerrådsmøtet jeg deltok på som passiv observatør, var det meningen å se nærmere på budsjettet for 2015, for å kunne kommentere og komme med en uttalelse i forhold til dette. Dette møte fant sted 12.12.2014. Brukerrådet hadde da ikke mottatt noe budsjett, og avdelingsleder var ikke tilstede på møtet, så da ble det heller ikke mulig for dem å kommentere eller komme med innspill på budsjettet. Denne saken ble derfor utsatt, og det ble drøftet muligheten for å ha et ekstraordinært budsjettmøte i januar 2015. Et slikt møte ble det ikke noe av, og budsjettet ble heller ikke drøftet på det neste møte som var 27.2.15. Da jeg tar dette opp i intervjuet med brukerrådslederen sier han følgende: *«Nei, vi har ikke blitt tilsendt budsjettet enda, sånn at første mulighet blir jo da på neste brukerrådsmøte som er neste uke (27.2.15), men det blir jo da etterkommentarer.»* Og videre sier han: *«Og det er jo det som er noe av frustrasjonen til mange brukerråd, og det er jo det vi ofte også bruker som argument, vi har ikke reelt sett en systematisk innflytelse på alle de nivåene vi skal ha. Og det er jo uheldig at vi ikke får være med å legge prioriteringer på noenting...»* Dette punktet med å være med å sette noen prioriteringer sa også avdelingsleder noe om i sitt intervju. Mye av budsjettet og utgiftene er knyttet opp mot lønn, og det kan ikke prioriteres bort eller ned, men det er noen midler og poster i budsjettet hvor dette er mulig. Selv om brukerrådslederen uttrykker noe frustrasjon over budsjettsituasjonen for budsjettet 2015, trekker han også frem følgende: *«...sånn sett så er vi da heldig at vi da har en avdelingsleder som gjennom året er ganske flink til å på en måte bruke oss som en lyttepost..»*

Altså, budsjett og økonomi er en viktig sak som det brukes mye tid på i brukerrådet. På den ene siden ser vi at det er måter å drøfte budsjettet på som legger til rette for innflytelse, men at

det også er utfordringer knytte til dette.

### ***Brukerundersøkelser***

En av grunnene til at jeg ønsker å se nærmere på nettopp denne saken, er fordi den er helt sentral i forhold til hvordan brukerrådet og virksomheten får tak i hva brukerne mener om de tjenestene som de mottar. For å kunne gjøre en god jobb som representant, må man også vite noe om dem man representerer. Under dette punktet vil jeg derfor se litt nærmere på hva de ulike informantene sier om dette og se nærmere på det som gjøres og har blitt gjort. Som redegjort for i kapittel 2.5.2 er dette en av brukerrådets tre hovedoppgaver, det å drive med systematisk tilbakemelding om brukernes erfaringer med helsetjenesten (Alm Andreassen, 2005).

På spørsmål om det gjennomføres brukerundersøkelser i brukerrådet informantene er involverte i, er det to brukerinformanter som svarer : *«Nei det tror jeg ikke, og det er i så fall veldig ad hoc.» «Nei det vet jeg ikke, ikke som jeg kjenner til.»* Disse to brukerinformantene har ikke vært med i brukerrådet fra starten av, så det kan være de ikke har vært i brukerrådet da den ene brukerundersøkelsen ble gjennomført. De andre tre brukerinformantene forteller om en brukerundersøkelse som ble gjennomført mars 2013 ved en av døgnenhetene tilknyttet avdelingen. Det var tre brukere som deltok, og det var to brukerrepresentanter fra brukerrådet som var med på gjennomføringen. Tilbakemeldingsrapporten som ble utarbeidet i etterkant av dette ble presentert ved den aktuelle enheten og i brukerrådet. Ved det forrige brukerrådsmøtet ble det også løftet opp at det snart er på tide med en ny runde med en lignende undersøkelse.

På spørsmål som omhandlet brukertilbakemeldinger trakk også flere av informantene fram KOR-skjema og et forsøksprosjekt som nettopp er satt i gang. Representantene fra virksomheten er spesielt opptatt av KOR. Et KOR-skjema kan benyttes i forbindelse med en konsultasjon eller samtale mellom tjenesteyter og bruker, hvorpå dette skjema er et verktøy for å gi tilbakemeldinger om hvordan for eksempel samtalen har vært. KOR-skjema brukes på individnivå og er også å betegne som et klinisk verktøy, i tillegg til å legge tilrette for brukervedvirkning på systemnivå. Det andre som trekkes fram er et forsøksprosjekt. Forsøksprosjektet hadde oppstart våren 2015 ved en av enhetene tilknyttet avdelingen. Prosjektet har ikke fått noe navn, men det kan ligne noe på KOR-skjema, bare at det er Ipad-basert. Meningen med programvaren er at det skal være et brukertilbakemeldingssystem som bruker smilefjes som uttrykk for hvor fornøyd/misfornøyd de er med tjenesten. Tanken er at



den skal være brukervennlig i forhold til barn. At den er elektronisk gjør det også lettere å bruke de tilbakemeldingene som kommer inn på gruppenivå.

I forbindelse med brukertilbakemeldinger nevner en av virksomhetsinformantene også dette med pasientundersøkelse. Dette er noe som gjøres ved sykehuset, men disse undersøkelsene er ikke rettet eller egnede til den pasientgruppen og tjenestene ved denne avdelingen. De er for «generelle og overfladiske» sier informantene.

Også når jeg har studert referatene fra brukerrådsmøter tilbake i tid, er brukerundersøkelser et tema som går igjen. Det virker da som om det har vært en kartleggings- og idéfase hvor det har blitt sett på muligheten for «questback». Det har også blitt delegert ansvar i forhold til å innhente brukertilbakemeldingsskjemaer som allerede finnes, både på brukersiden og virksomhetssiden. I den forbindelse har også KOR blitt redegjort for og innført ved hele avdelingen. Utover det ser det ikke ut som om det er innført andre systemer for å innhente brukererfaringer.

Før jeg startet datainnsamlingen hadde jeg forventinger til dette med brukerundersøkelser og at dette var noe som brukerrådet eller virksomheten gjennomførte. Vi ser her at det har vært et gjennomgangstema i brukerrådet. Allikevel synes det som om potensialet som ligger her ikke er godt nok utnyttet.

### ***Andre komiteer, grupper, utvalg***

Et sentralt punkt i forhold til brukerrådets oppgave og funksjon er knyttet opp mot at rådet skal bidra med brukerkompetanse i planarbeid og foreslå brukerrepresentanter til råd og utvalg (Alm Andreassen, 2005). Felles for disse rådene og utvalgene er at informantene er rekruttert til dette fordi de er medlemmer av brukerrådet ved BUP.

Brukerrådslederen er medlem av fagrådet ved BUP i tillegg til brukerrådet. Fagrådets mandat er å sikre et helhetlig og likeverdig faglig tilbud til barn, ungdom og deres familier som er i tråd med kunnskapsbasert praksis. Fagrådet skal gi råd til avdelingslederen. Rådet er sammensatt av en representant fra brukerrådet, en representant fra hver seksjon, seksjonsledere, representant fra Seksjon for utdanning og fagutvikling, representant fra seksjon for forskning barn og ungdom, bibliotekar og avdelingsleder. Avdelingslederen sier i intervjuet: *«Her diskuteres det faglige, hvordan vi skal legge opp det faglige arbeidet.»*

I tillegg til fagrådene sitter det også to representanter i styringsgruppene for [X] og [Y] som er to pilotprosjekter som er satt i gang ved to ulike seksjoner ved avdelingen. Avdelingsleder trekker frem brukerrepresentantenes deltakelse i disse gruppene som veldig nyttig, der deres kompetanse som bruker har vært viktig. En av representantene sier om dette: *«Det har vært veldig spennende å være med på og kunne bidra med noen ting der.»* Videre sitter det også en representant fra brukerrådet i et nybyggprosjekt, der det er en av poliklinikkene i avdelingen som skal flytte inn sammen med to andre voksentilbud i klinikken. I forhold til arbeidet i denne prosjektgruppen forteller brukerinformanten at etter at hun hadde meldt seg til gruppen tok det veldig lang tid før hun fikk informasjon om møtetid og sted, derfor fikk hun ikke vært i gruppen helt fra starten. Men informanten sier at hun fikk være med på den viktigste delen, og den delen hun hadde mest å bidra med, og det var utarbeidelse av informasjonsskriv og brosjyrer.

I tillegg til disse gruppene og rådene som brukerrepresentanter fra brukerrådet deltar i, har også brukerrådsleder vært med i ansettelsesprosessen av ny enhetsleder. Avdelingsleder sier: *«Lederen av brukerrådet har vært med å ansette ledere, sluttintervju sammen med tillitsvalgt sånn at brukerperspektivet også kommer inn når vi skal ansette ledere.»* Den andre representanten fra virksomheten trekker også frem dette og sier hun opplever at brukerrådslederen hadde innflytelse i ansettelsesprosessen og at han ikke bare var med for syns skyld. Brukerrådslederen selv sier: *«...det var jo spennende å sitte med brukerhatten der, sammen med to tillitsvalgte og sammen med avdelingsleder og sammen med en HR-sjef for hele klinikken.»* I denne sammenheng benytter også brukerrådslederen dette som et bilde på hvordan brukerrådet fra å være ganske blanke i starten, har klart å bygge en rolle som gjør at de får innpass og en stemme der de skal ha det, men også i endel prosesser som ikke har vært vanlig før. Dette er et eksempel på det siste. Det har ikke kommet frem om dette er et «engangstilfelle» eller om dette skal være formalisert som en av oppgavene til brukerrådsleder, å være med i ansettelsesprosessen av enhetsledere og seksjonsledere.

### ***Lovverket rundt holdingen utenfor avdelingen***

Dette er en sak som alle informantene har sagt noe om i intervjuene, når vi har snakket om ulike saker som det brukes tid på i brukerrådet. Dette er et godt eksempel på en sak der man samarbeider med myndigheten og andre eksterne aktører. Det avdelingsleder svarer når jeg spør om saker det bruker mye tid på i brukerrådet kan belyse dette: *«Det har for eksempel sånn som den med holding av barn utenfor institusjon etter at vi begynte å jobbe mer*

*utadrettet. Brukerrådet ønsker jo at vi skal jobbe mer ute, særlig med barn. At vi skal være på de arenaene barna er, hjemme og på skolen og rundt omkring. Så kom vi i konflikt med lovverk, som ikke gir oss anledning til å fatte vedtak om holding utenfor institusjon, og vi møter lite forståelse fra myndighetene på at dette er et vanskelig tema fordi hvis ikke vi kan registrere vedtak kan heller ikke pasientene klage på det, og da blir det noe med transparens og rettssikkerhet for ungene og sånt. Og der har vi jobbet sammen med å skrive et brev til departementet som da går i skytteltrafikk mellom departementet og direktoratet i snart 2 år, og det var et samlet prosjekt.» Slik jeg forstår har denne saken ikke landet, eller ført til noe endring av lovverk eller forskrifter ennå, men det jobbes videre med saken. Brukerrådslederen sier at dette er en sak som har vært med dem nesten fra starten av, men er litt frustrert over at ting tar så lang tid: «Ehh, og det som er trist med det er jo at de siste to årene har det jo på en måte skjedd så å si ingenting. Vi har vært i møter med direktorat, vi har vært i møter med departement, vi har vært i møter med kontrollkommisjonen, vi har vært i møter med fylkeslege, vi har vært i møte med ansatte, altså gud vet, og jurister og det som er.» Han sier videre at dette er en betent politisk sak som til syvende og sist ligger på politisk bord, fordi det er behov for å gjøre noen forskriftsendringer til lovverket, og at det nå er en sak som dukker opp et par ganger i halvåret, men da mer som en status på hvor den er nå. Dette er som sagt en sak der brukerrådet har vært i kontakt og møter med eksterne aktører for å prøve å løse saken. Det har eksempelvis vært møter med direktorat, kontrollkommisjon og fylkeslege. Selv om akkurat denne saken ikke har ført til noen konkret endring, så har brukerrådet bidratt til å belyse begrensninger som ligger i lovverket i forhold til det å jobbe arenafleksibelt i møte med barn og unge. Slik det har vært under intervjuene, har det vært en sak som alle informantene har nevnt, men hvor det er tydelig at det er brukerrådslederen som kjenner nyansene i denne saken best.*

#### ***- Situasjonen på akuttenheten***

Den siste saken jeg ønsker å belyse i denne delen av oppgaven er et eksempel på en hastesak som kom opp i brukerrådet. Denne saken illustrerer hvordan brukerrådet kan involveres i saker som er akutte og som må behandles raskt. I begge de brukerrådsmøtene jeg har vært observatør på har dette vært en viktig sak. Det ble på det første møtet redegjort for at det på denne akutte enheten har vært en kritisk situasjon nesten hele 2014 hvor det har vært for få pasientplasser i forhold til behovet. På det andre møtet deltok seksjonslederen fra seksjonen hvor akuttenheten har tilknytning på brukerrådsmøtet for å informere ytterligere om situasjonen. I mellom de to brukerrådsmøtene var det så kritisk på akuttenheten at det var

inntaksstopp i et døgn. Brukerrådsleder forteller da at han har fått informasjon av avdelingsleder og automatisk kopi av de mailene avdelingsleder har sendt ut til de berørte lederne i saken. Denne informasjonen har han videresendt til de andre deltakerne i brukerrådet og sier følgende om det i intervjuet: *«Så har jeg sendt det automatisk videre til brukerrådet. Og det er jo, man kunne jo innkalt til et hastemøte på grunn av denne saken, men så har jeg da valgt å videresende dette med litt sånn, hvis det er noen som lurte på noe still, spørsmål. Hvis ikke, så kommer dette uansett opp som en sak på neste brukerrådsmøte.»*

Avdelingslederen beskriver også at det i slike akutte og spesielle saker som dette blir mye mailkontakt med brukerrådsleder. Hun sender over informasjon og kopi av mailutvekslinger til sine ledere og eksterne instanser som for eksempel fylkeslege. Hun videresendte denne informasjonen til brukerrådets leder for å orientere om saken. I denne saken forklarer også brukerrådsleder at han hadde kontakt med andre brukerorganisasjoner og brukerrepresentanter hvor det ble drøftet hvorvidt dette var en sak som de skulle gå ut og uttale seg om i media. De landet på at dette ikke var hensiktsmessig å gjøre.

### **5.2.2 Saksgangen i brukerrådet**

Med beskrivelsen av saksgange i brukerrådet, vil det være viktig å se på hvordan arbeidet er formalisert. Hvem utarbeider sakslister, innkallinger og referater, og hvordan formidles disse. Det er også av interesse å se nærmere på hvordan saker bringes inn i brukerrådet, da også hvem som bringer dem inn, men også hvordan sakene bringes videre eller ut av rådet.

#### ***Innkallinger, sakslister og referater.***

Som redegjort for i kapittel 4.3, så er det brukerrådsleders ansvar å utarbeide en møteinnkalling med saksliste som sendes brukerrepresentantene minst 2 uker før møte finner sted. I tillegg skrives det referater som skal legges ut på avdelingens Internettside. Det er sekretæren i brukerrådet som sender ut innkallingene med saksliste til representantene. Som sagt har brukerrådets leder ansvar for sakslisten, og han forklarer at saker meldes inn til han slik at de kan komme på sakslisten. Sakene bringes da inn fra ulike hold. Det kan være fra virksomheten, for eksempel fagrådet eller en enhet, men også fra de to virksomhetsrepresentantene. Saker bringes også inn fra brukerrepresentanter. Det er en relativt stor variasjon i sakene som bringes inn i rådet, men det er som det ble pekt på tidligere i kapittelet også noen saker som går igjen.

I forhold til referatene er det også sekretæren som skriver disse og gjør dem tilgjengelige på

Internett. Alle referatene fra 2011 og 2012 er gjort tilgjengelige, men referater fra møtene etter dette ligger ikke på avdelingens hjemmeside. Sekretæren forklarer at dette kommer av at hun ikke har tilgang til dette området lenger. Idag er derfor ikke referatene tilgjengelige for alle, de blir kun sendt på mail til de ulike representantene og vararepresentantene. En av informantene fremhever sekretæren som en viktig ressurs inn i brukerrådet, hun sitter på mye nyttig informasjon og kjenner organisasjonen veldig godt.

I intervjuene kommer det frem at det ofte er brukerrådsleder og avdelingsleder som setter saker på agendaen i forkant av møtene. I tillegg til disse to, er det en informant som har meldt inn sak til brukerrådet. En brukerinformant sier dette: *«Sånn at alle innspilte saker, i god tid på forhånd, kommer fra de to, spesielt de to. Men så kommer vi på tampen liksom med en og annen sak. Det er ofte at saker dukker opp i møtet og at vi da bestemmer oss for å sette det på agendaen da neste gang.»* En annen informant sier: *«...så jeg stoler på at han (brukerrådsleder) vet hvilke saker han vil ta opp fordi at han har jo et litt nærere forhold til avdelingsleder og at hun også melder jevnlig til brukerrådsleder at dette må dere ta opp, slik at det kommer opp på neste brukerrådsmøte. Også for min egen del har jeg ikke hatt noe som jeg har tatt som egen sak.»* Det kommer frem i intervjuene at det i stor grad er brukerrådsleder og avdelingsleder som bringer saker inn i forumet, men at det også kan komme opp saker i løpet av møtene som de setter av tid til å drøfte. Virksomhetsrepresentanten fra forskning og utvikling sier hun også kan melde inn saker og at det kan være verdifullt da hun får innspill og informasjon fra andre kanaler enn det avdelingslederen gjør. Det er ingen av brukerinformantene, med unntak av lederen av brukerrådet, som har bringt inn saker på egenhånd til brukerrådet. Samtidig er det viktig å få fram at informantene uttrykker at dette i stor grad handler om at de av ulike grunner ikke har noe å melde inn, men de føler at det er rom for å komme med egne saker hvis de skulle ønske det. Det kan være sammensatte grunner til at de andre brukerrepresentantene ikke bringer inn saker selv, men i forhold til det som ble belyst tidligere i kapittelet kan dette ha sammenheng både med brukerrepresentantenes kompetanse i forhold til det å være representant og til organisasjonen og avdelingen brukerrådet er tilknyttet. Det kan også tenkes at kontakten med organisasjonen de representerer er mangelfull og at deres representasjon i liten grad har forankring der.

I forbindelse med det formaliserte arbeidet, innkalling til møte, saklister og lignende, var det en brukerrepresentant som synes å ha fått litt lite informasjon, hun hadde etterspurt dette noen ganger. Det handler mest om referater og sakslister, men hun sier at hun ikke har muligheten

til å forberede seg så mye når hun vet så lite om hva som skal taes opp på møtene.

### ***De formelle og uformelle kanalene***

Ovenfor ble det belyst noen formelle kanaler som finnes i og rundt brukerrådet. I de forrige avsnittene har det vært mest fokus på hvordan det å bringe saker inn i forumet er formalisert. I denne sammenheng er det også viktig å se på hva slags kanaler som finnes for å bringe sakene ut av forumet, både tilbake til virksomheten og til brukerorganisasjonene.

Virksomhetsinformanten fra forskning og utvikling sier hun prøver å huske og sende ut referatene fra brukerrådsmøte til sine medarbeidere ved seksjonen. I tillegg forteller hun om at det også er uformelle kanaler som brukes, for eksempel drøfting og informasjonsutveksling med kolleger. Det kan være at de utveksler erfaringer fra de ulike brukerrådene de sitter i; «der har de fått til det, og sånn tenker de der». Slike ting kan igjen komme brukerrådet til gode.

Avdelingslederen forteller om sine kanaler, at de er formelle og at hun må gå i linje, men at det er noe brukerrepresentantene ikke er bundet av. Til dette sier hun: *«Så i den grad vi har samme agenda, og det opplever jeg at vi har i veldig mange saker, så kan de bruker andre kanaler enn det jeg kan.»* Avdelingslederen er altså bundet til å kommunisere i linje de saker som blir drøftet i brukerrådet. Hun sier at det for eksempel kan foregå slik: *«Jeg tar det opp på ledermøtet mitt, med seksjonslederne, sier at nå har jeg hatt møte i brukerrådet, og så referer jeg til møte i brukerrådet, også har jeg prøvd å gjøre det sånn at noen ganger så er seksjonlederne med, eller at de møter i steden for meg i brukerrådet, hvor jeg ikke kan.»*

På spørsmål til brukerinformanten om hvilke formelle og uformelle kanaler som de bruker i forhold til å videreformidle saker som har vært aktuelle i brukerrådet tilbake til sin organisasjon, viser det seg at dette i stor grad er veldig tilfeldig. Det varierer noe fra organisasjon til organisasjon, men det hender i liten grad at saker som drøftes i brukerrådet tilbakeføres eller videreformidles til organisasjonen de har tilhørighet til. Dette kan ha sammenheng med det som ble nevnt under det forrige punktet, det at representantene ikke spiller inn saker fordi kontakten med deres egen brukerorganisasjon ikke er god nok. Figuren som ble redegjort for i teorikapittelet 2.5.2 illustrerer hvordan et medvirkningsforum kan se ut. Den legger vekt på at brukerrepresentantene skal ha kontakt med dem de representerer og på denne måten forankre sine synspunkt i de ulike sakene. Det virker som om

kommunikasjonen mellom brukerrepresentantene og organisasjonen de tilhører ikke er god nok i det brukerrådet som studeres her. Dette kan tenkes å få konsekvenser for proaktiviteten til brukerrådet, altså at representantene i liten grad bringer saker inn på eget initiativ, på vegne av organisasjonen de er tilknyttet. I tillegg kan utsagn og standpunkt til brukerrepresentantene få mindre gjennomslagskraft når det ikke er tydelig forankret i brukergruppen og i organisasjonen.

### **5.3 Hvordan møtene fungerer innad i rådet**

Fokuset rettes i denne delen over på hva de ulike informantene sier om hvordan de synes møtene fungerer internt. For å belyse dette ble informantene stilt ulike spørsmål som dreide seg om hvordan møtene blir lagt opp, hvordan sakene blir drøftet og hvordan de opplever møtene. Er det et sted hvor kommunikasjonen er preget av gjensidighet og respekt, og er det rom for uenighet i brukerrådet? Eller er det slik at møtene i stor grad preges av at avdelingsleder informerer, uten at det legges til rette for en reell drøfting og meningsutveksling i forhold til sak. Det å peke på hvordan informantene opplever brukerrådsmøtene innad, har nødvendigvis også konsekvenser for hvordan innflytelsen blir overfor avdelingen. Jeg deler opp dette punktet i to underpunkter; 1) Hvordan møtene legges opp 2) Hvordan deltakerne opplever møtene og samspillet i brukerrådet. Det første punktet dreier seg mest om det strukturelle ved møtene, mens det andre og største punktet i denne sammenheng dreier seg om hvordan deltakerne opplever samspillet og kommunikasjonen internt i rådet.

#### **5.3.1 Hvordan møtene legges opp**

Det er brukerrådsleder som leder og er ordstyrer på møtene. Han innleder møtene, har ansvar for å følge sakslisten og legger til rette for drøfting der det skal være det og informasjon der det skal være det. En informant sier dette om hvordan møtene struktureres: *«Ja, det er han som prøver å holde strukturen, ja for det er klart at noen ganger har det vært en sak som vi holder på å drøfte lenge, men nå må vi gå videre. Vi har bare denne tiden, ja så [brukerrådsleder] styrer møtene.»*

Slik var det også på de to møtene jeg deltok på som observatør. Brukerrådslederen ledet møtene og tok opp de aktuelle sakene som var på agendaen. Han var ordstyrer, det vil si at i de sakene som var informasjonspreget gav han ordet til dem som skulle informere. Det kunne være eksterne deltakere som var hentet inn for å informere og belyse en bestemt sak eller et bestemt prosjekt. I mange saker var også informasjonen som kom fra virksomheten og

avdelingslederen sentralt. Brukerrådslederen styrte også drøftingene og meningsutvekslingene i de sakene der det var behov for det. I slike saker ble gjerne saken introdusert, for så å åpne opp for innspill fra deltakerne i brukerrådet.

### **5.3.2 Hvordan deltakerne opplever møtene**

Hvordan deltakerne i studien opplever selve møtene belyses nedenfor ved hjelp av et potpurri av utsagn deltakerne hadde i forhold til dette. Jeg har også forsøkt å sortere utsagnene i undergrupper i forhold til innholdet, selv om disse utsagnene er sammensatte og sånn sett kan passe inn i flere underkategorier.

#### ***Åpenhet, trygghet og dialog***

Blant alle deltakerne i brukerrådet virker det som om dette er et forum de liker å være med i. Det er et sted de føler seg trygge, hvor det er åpenhet mellom virksomheten og brukerrepresentantene, det gis rom for drøfting og dialog i sakene som taes opp. Følgende utsagn sier på ulike måter noe om dette:

*«Min opplevelse er jo at alle, vi har aldri kranget eller vært høyt uenig eller, og noe av det at man kan si at det har en trygg arena handler vel om at hvis ikke jeg klarer å holde kjeft, da er det trygt [latter].»*

*«Jeg synes det fungerer veldig bra dette brukerrådet. Så, og jeg synes det er veldig interessant.»*

*«Ja altså, det er ofte at vi får framlagt en sak, også kommer vi med en uttalelse, sånn er det ofte. Men det er jo også ofte drøfting av ting. For eksempel dette med [en avdelings] sammenslåing (...) Der var det veldig mange hensyn å ta da, og der synes jeg vi hadde en god drøfting.»*

*«Men det må jo hele gruppen ta ansvar for da, at alle blir inkludert. Og det synes jeg vi gjør her. Jeg har aldri følt noe trussel eller at det kan jeg ikke si her eller at man må holde kjeft.»*

*«Altså begge [tidligere og nåværende avdelingsleder] tar brukerråd veldig på alvor og det gjør at det blir et godt brukerråd og de informerer nøye og de tar oss på alvor. Ja, jeg føler meg som en likeverdig partner rett og slett.»*

*«Nei, det brukes tid på, sånn som jeg ser det, at [avdelingsledere] orienterer inn hva som skjer i klinikken, og den åpenheten tror jeg er gull verdt. Både på det formelle og på det litt uformelle. Jeg synes hun er raus og god der sånn at hun får jah... Og så er det den andre biten at de tørr å stille spørsmål inn, de kan være ganske kritiske inn, og stille gode spørsmål....»*



Disse utsagnene sammenfaller godt med det jeg også gjorde av observasjoner på møtene jeg var tilstede på. Det var ikke noe kjølig stemning, og folk kom med ulike innspill i de sakene som ble drøftet.

### ***Variasjon i deltakelse***

Selv om det virker på meg, og deltakerne selv også uttrykker det, at brukerrådet er et trygt og åpent forum, er det variasjon i deltakelsen blant representantene. Det kan ha ulike årsaker, noe jeg synes det neste utsagnet illustrerer. Informanten mener at det er rom og kultur for å komme med spørsmål og innspill, men at det i noen saker krever mye kunnskap og bakgrunnsinformasjon som ikke alle deltakerne har, og at det da blir vanskelig å komme med konstruktive tilbakemeldinger.

*«Ja, jeg har jo veldig følelsen av det, selv om det er enten så er det jo avdelingsleder som sier noe, eller så er det han [brukerrådsleder] som orienterer. Igjen så er det jo noe med at de har jo veldig, veldig god kunnskap om hva som foregår der. Så på det nivået vi er så har vi på en måte ikke nok kunnskap til å stille noen ordentlige konkrete spørsmål, så vi spiller jo inn ting. Det er absolutt rom for det, og åpent for det og hadde vi hatt, vært mer oppdatert kunne vi gjort mye mer, men noen gjør det mer enn andre. Jeg er definitivt en av de som ikke gjør det fordi jeg trenger fortsatt å lære masse. Så, men at det er en kultur for det og at det er greit å ta ordet og den type ting det har jeg absolutt inntrykk av.»*

*«Jeg tror ikke det er noe problem, å ha noe samarbeid sånn sett, men jeg tror det at, i hvertfall følte jeg at det var veldig mange nye som begynte samtidig med meg og da tror jeg det var veldig mange som liksom satt der å ikke visste egentlig hva man skulle si og hva skulle gjøre...men det er ingenting som ikke kan drøftes der.»* Her sier informanten noe om at det var en periode med mange nye deltakere på engang som var usikre på rollen sin i forumet og hvordan det hele skulle ta form. Dette kan tenkes å påvirke representantenes. En annen representant sier: *«...men det ender ofte opp med at de samme er aktive, men det er ingen som er tause.»* Dette siste utsagnet stemmer godt overens med det jeg observerte på møtene jeg deltok på. Det gis ikke en enkel årsak til variasjon i deltakelsen, men at det er en variasjon er det ikke til å komme bort i fra. Ulik grad av deltakelse kan ha ulike grunner, noen kan for eksempel være mer «frempå» enn andre. Men noe jeg satt igjen med både etter intervjuene og observasjonene, var at det i endel saker kreves så mye kunnskap om organisasjonen og de ulike enhetene at det ble vanskelig for enkelte å være med å drøfte og komme med innspill.

### ***Om enighet og uenighet***

Nedenfor følger noen av utsagnene som belyser det som går på hvor stor enighet eller uenighet det er innad i rådet:

*«Nei det er jo, i de aller fleste saker er det åpen refleksjon og runder og vi klarer på en måte å lande på en type enighet. De sakene det har vært mest uenighet på, og det var ikke noe overraskende egentlig, og det har jo vært tvang. Tvang og holding, og det har vært, det er jo også litt sånn avhengig av hvilke organisasjoner som møter...Noen organisasjoner har en veldig tydelig politikk på dette med tvang... Men den uenigheten lever vi godt med, og det mener jo jeg er viktig i et brukerråd, at når det er enighet så skal det synliggjøres, når det er uenighet så skal også det synliggjøres. Så min holdning er hvertfall om det er enighet eller uenighet så skal det protokollføres.»*

*«...som sagt vi har liksom ikke hatt den store splittelsen der det har blitt en leir her og en leir der. Men ting har blitt sagt og snakket om på en god måte og alle blir hørt og lyttet til og så konkluderer man etterhvert da. Så det er jo veldig deilig faktisk.»*

*«Hittil har det hvertfall ikke vært det, for her har vi vært veldig enige om at her må det gjøres noe.»*

*«Ja, ulike syn det er det, jeg er jo en av de som kan legge inn ulike syn. Altså, og foreløpig, men nå husker ikke jeg konkrete saker, for det er så godt miljø til å ta et opp.»*

Utsagnene til informantene sier om uenighet og det ha ulike syn på saken. Det første utsagnet peker også på et potensiale som ligger i brukerrådet. Med dette mener jeg hvordan ulike syn kan være forankret i organisasjonens politikk og at dette blir synlig i de drøftingene som blir gjort på brukerrådsmøtene. Jeg har ikke funnet eksempler på dette i referatene jeg har studert eller i observasjonene som ble gjort. Et godt brukerråd bør romme ulike meninger, samtidig som det er et samarbeidsforum. I de møtene jeg har vært passiv observatør, har jeg observert liten grad av uenighet i sakene som har vært oppe til drøfting. Selv om jeg ikke har observert de store uenighetene innad i rådet, så virker det positivt at noen av informantene opplever at det helt greit å komme med synspunkt ikke alle er enige i.

## **5.4 Vurdering av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet**

I denne delen rettes søkelyset mot informantenes syn på brukerrådets innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet. Brukerrådets innflytelse har også tidligere blitt belyst gjennom sakene som ble redegjort for i kapittel 5.2.1, mens det i dette kapittelet vil fokuseres være fokus på informantenes opplevelse av innflytelsen. Denne opplevelsen er et sentralt punkt i

forhold til å belyse problemstillingens andre del. En slik innflytelse fra brukerrådet er vanskelig å måle. En måte å gjøre det på, er å se på faktiske konsekvenser brukerrådet har hatt for avdelingen.

En viktig brikke i dette er avdelingsleders rolle og hvordan hun videreformidler de sakene som drøftes i brukerrådet. Brukerinformantene er samstemte i forhold til det å ha tillit til at hun gjør dette. På spørsmål om de har inntrykk av at hun videreformidler det som skjer i brukerrådet, svarer to av brukerinformantene følgende:

*«Ja, det gjør hun.»* Og: *«Hun tror jeg er kjempeflink til å bringe det videre og bringe det oppover i systemet..»* Samtidig som de har tillit til at avdelingsleder gjør en god jobb, settes det spørsmålstegn ved hva som skjer etter det: *«Ja, og at hun har gjort det hun sier hun skal gjøre. Ja. Men så er det videre da. Det er jo det som er dilemma da. Når hun har tatt det opp da, det som vi har sagt og drøftet, så vet jo ikke vi hva som blir virkelighet.»* En annen brukerinformant sier følgende: *«Også kommer vi med en uttalelse også om noen bryr seg om den uttalelsen, men jeg tror det betyr litt da.»* Altså, samtidig som det er en usikkerhet rundt konsekvensene brukerrådet har for avdelingen, har brukerinformantene tillit til avdelingsleder, som er brukerrådets viktigste kanal i forhold til resten av virksomheten.

Når avdelingslederen spørres om hva slags saker hun mener brukerrådet har hatt innflytelse i, sier hun dette: *«Ja, det har vært en sak hvor de har vært veldig tunge, og så har de vært viktige ved ansettelse av ledere, altså de to siste seksjonslederne jeg ansatte, da var de med. Og der var deres, altså (brukerrådslederen) sin stemme da veldig viktig. Og så vet jeg at de har vært i kulissene på en del saker, blant annet jeg vet at de er blant de som jobber mot direktorat og departement når det gjelder å utarbeide oppdragsdokumentet. (En brukerinformant) sin medvirkning til ruskartleggingskurset, han har vært ganske toneangivende der, så der har det jo vært viktig og det har vært et konkret utvalg. (En annen brukerinformant) sin medvirkning i styringsgruppen for [Y], hvordan pasientforløpet skal utformes ikke sant, det har vært viktig, eller er viktig fortsatt. (Brukerrådsleder) sitter i [X]-styringsgruppen også for så vidt da. Så det er flere områder hvor det er liksom de har gjort en forskjell, og kanskje mest av alt så handler det om at de hele tiden er der og minner oss om at vi må passe på at vi, det er faktisk så er vi her for pasientenes del altså.»*

Den andre virksomhetsinformanten trekker også frem dette med at brukerrådets leder har vært med i ansettelsesprosessen av ledere ved avdelingen:

*«Altså, jeg tenker jo at lederne i brukerrådet har vært med på ansettelse av ledere (...) og der*

*opplever jeg at det var en reell, det var ikke bare å bli med for å bli med.»*

## **5.5 Betydningen og nytteverdien av brukerrådet**

Nedenfor redegjøres det for hva de ulike representantene sier om betydningen og nytteverdien av et brukerråd. Alle informantene mener at det er nyttig på en eller annen måte, i større og mindre grad. Her er noen utsagn fra intervjuene:

*«Jeg tror nytteverdien er det at man kanskje er med å forstå littegrann, og kanskje se fra pasientens side.»*

*«Jeg tror det er nyttig på den måten at det, jeg tror det har en skjerpende effekt på ledelsen i avdelingen og enhetslederne, for det at vi stiller de spørsmålene som mange ikke går rundt og tenker over i det daglige.»*

*«..jeg tror de som jobber og driver en tjeneste skjerper seg littegrann også. Jeg tror det altså, at det har en sånn funksjon.»*

I disse tre utsagnene er det to ting som virker å være sentrale for brukerinformantene. Det ene er det at de tilfører virksomheten et brukerperspektiv som bidrar til å se ting fra brukerens side, og det stilles spørsmål som muligens ikke stilles av andre enn dem. I tillegg vektlegger de at brukerrådet kan virke skjerpende på de ulike lederne i avdelingen. Denne skjerpende effekten er noe av det Andersen (2011) beskriver som en «vaktbikkje-funksjon». Da virksomhetsleder ble spurt om nytteverdien i brukerrådet svarte hun følgende:

*«Jeg opplever virkelig at de har noe å komme med som jeg ikke får vite andre steder ikke sant, og det er veldig nyttig. Også er, jeg er genuint opptatt av at vi skal drive, det er pasientbehandlingen som er vår hovedgeskjeft, og da må selvfølgelig kundene få si hva de mener om det vi leverer da. Så og jeg er ikke redd for at de skal få for mye makt eller. Sånne ting, det hører man jo av og til, argumenter rundt omkring.»* Virksomhetsinformanten

vektlegger her, i likhet med brukerinformantene ovenfor, at det er nyttig i den forstand at man får inn et perspektiv fra brukerne, og at dette er innspill og perspektiv som man ikke får fra andre enn dem. Samtidig fremhever hun også viktigheten av faktisk å høre med de som bruker tjenestene om hvordan de opplever dem.

*«Nei, nytteverdien er jo for det første at vi, vi får vite hva som skjer og ikke skjer holdt jeg på å si.»*

Denne brukerinformanten legger først og fremst vekt på informasjonsutvekslingen som skjer i dette brukerrådet. Det kan være nyttig at man vet hva som foregår i avdelingen og at man også muligens på denne måten får en bedre kjennskap til de ulike tjenestetilbudene. Denne informanten sier ikke noe innflytelsen et brukerråd kan ha. De tre siste utsagnene som

kommer fra brukerinformantene stiller derimot spørsmålstegn ved hvor stor innflytelse brukerrådet egentlig har:

*«På generell basis så tror jeg egentlig ikke brukerråd har så vanvittig mye innflytelse, men man må ha det. Man kan på en måte sette på bremsene littegrann, og man kan hjelpe med å sette fokus på noen ting, og man kan kanskje i visse tilfeller vippe en beslutning i en eller annen retning.»*

*«Ja, den er jo litt sånn semistor. Jeg synes kanskje ikke at den er så konkret, jeg tror det er viktigere at det er der just in case, at vi har et system som fungerer. Det er litt som i arbeidslivet at tillitsvalgte spiller som regel på lag, med de må være der på en måte.»*

*«Jeg tenker jo at det er nyttig, jeg tenker jo at det er der først og fremst fordi det er lovpålagt, ehh, men det er jo ikke alle som har det selv om det er lovpålagt heller. Jeg tenker jo at det har en effekt, ved at sykehuset, de ansatte der må stoppe opp å tenke etter om dette er god praksis og om brukerrådet og brukerne vil godkjenne og si at dette er godt nok.»*

Altså, her er det to av utsagnene som trekker frem det juridiske perspektivet, det er noe man må ha og at det lovpålagt. Et slikt perspektiv sier lite om nytten av brukerrådet, men informantene trekker allikevel frem at det kan ha en viss betydning og innflytelse.

## **5.6 Forslag til forbedringer og endringer av hvordan brukerrådet fungerer**

Det siste punktet i intervjuet dreide seg om forslag til forbedringer og endringer informantene har. Forslagene er blitt sortert etter innhold. De to første utsagnene er forslag om at man i større grad må få tak på hvordan de faktiske brukerne av tjenesten opplever denne.

*«Eller kanskje bare ha, det trenger ikke være brukerorganisasjoner, men det kan være ungdommer som har vært pasienter, som faktisk har brukt tjenestene for det er jo det vi også glemmer litt. Å prøve å få inn de som faktisk har brukt tjenestene.»*

*«Ja, det er det med ungdommer og barn og høre direkte fra dem hva de tenker i den grad det går an...»* Disse to forslagene er ikke særlig konkrete i forhold til hvordan dette kan gjøres rent praktisk, men peker på et forbedringspotensiale i arbeidet med å innhente erfaringer fra de barna og ungdommene som har mottatt tjenester fra avdelingen. Dette er, slik jeg ser det et sentralt punkt, som vil drøftes videre i det neste kapittelet.

En annen informant fremhever profilering som et forbedringsområde:

*«Nei, jeg tenker på profileringen da. (...) Med ulike konferanser, noen småbrosjyrer, jeg vet ikke om det har vært snakk om det. Brosjyrer som ligger ute på avdelingene. Venteværelse eller, ja profilering og markedsføring.»* Her er det altså snakk om mer synlig informasjon om

brukerrådet og aktuelle konferanser som kan ligge tilgjengelig på de ulike enhetene. Dette kan tenkes å være til nytte for både brukere og ansatte.

Flere forbedringspotensialer kommer frem i løpet av intervjuene. En informant sier noe om behovet for mer opplæring:

*«Nei, det eneste holdt jeg på å si mer opplæring. Det har vært snakket om at vi kan få delta på kurs de allerede holder i lovverk, sånn pasientrettighetslov og sånne ting.(...) Ja, for det er som sagt veldig mye å sette seg inn i.»*

Det er også en av informantene som mener brukerrådet kunne vært utvidet med noen representanter, både fra bruker- og virksomhetssiden: *«Altså, jeg tror brukerrådet kan utvides med et par stykker til, altså et par brukerrepresentanter til, men jeg skulle også gjerne sett at man hadde en tillitsvalgtrepresentant, for brukerrådet er jo opptatt av arbeidsmiljøet, sykemeldinger, altså det psykososiale miljøet til de ansatte..»*

De neste utsagnene peker dessuten på at brukerrepresentanene og brukerorganisasjonene kan gjøre en bedre jobb med tanke på å få folk til å stille på møtene: *«Jeg skulle også gjerne sett at man hadde en litt større forventningsavklaring før hver 2-årsperiode, altså når et nytt brukerråd settes, hva er forventningene til hverandre. For jeg opplever at det er en utfordring å få alle til å møte på alle møter, og noen som aldri møter...»*

*«Også er det dette med å få en stødigere, at de er mere, at de prioriterer de som sitter i brukerrådet, at det må snakkes hele veien, altså de må ta opp med sine representanter som ikke har tid.»*

Brukerrådsleder trekker også frem den systematiske kontakten mellom de ulike brukerrådene i klinikken som et område det går an å forbedre seg på:

*«Og å bedre den systematiske kontakten mellom avdelingens brukerråd og opp ellers i klinikken. For det er jo mange brukerråd innenfor klinikken, og det jeg ser er at det er lite systematiske kanaler og møtepunkter mellom dem, og det tenker jeg jo er med på å svekke den totale brukermedvirkningen innenfor klinikken. (...) Ja, det at vi hadde hatt to faste møtepunkter for alle brukerrådsrepresentanter innenfor klinikken to ganger i året og at det hadde vært uten administrasjon og ledelse, men at det hadde vært klinikkens brukerråd som arrangerte det, for å finne ut er det en eller to hovedprioriteringer som vi alle sammen er enige om, og på en måte hvilken retning skal vi dra sammen.»*

De siste to utsagnene er fra virksomhetsinformantene. Det første handler om hvor stor tyngde

brukerrådet har ute i de ulike enhetene og behovet og muligheten for å gjøre noe med dette. Informasjon om brukerrådet og hvor stor rolle brukerrådet har, varierer fra leder til leder og enhet til enhet.

*«Også er det den andre biten som går innad i institusjonene som vi snakker om, hvilken tyngde gis brukerrådet, og da må, [avdelingsleder] kan si så mye hun vil, det er lederne som må åpne opp for det, og de ansatte.(...)Men det er hun som har myndighet til å delegere disse lederne til å gjøre mer.»*

*«Også tenker jeg jo at det kanskje er veldig lederavhengig hva slags rolle brukerstemmen har, altså jeg liker å jobbe med dem, synes det er fint, andre ledere liker det ikke så godt og synes det er litt masete, da blir det litt tilfeldig.»* Altså, dette siste utsagnet viser et forbedringspotensiale i forhold til det å gjøre brukersamarbeidet mindre tilfeldig og lederavhengig.

## **5.7 Oppsummering**

I dette kapitlet har dataene fra undersøkelsen blitt presentert. I hovedsak har det vært data fra intervjuene, men også data fra dokumentanalysen og observasjonene har blitt anvendt. Dataene har blitt knyttet til de seks hovedtemaene fra intervjuguiden. Det har vært vanskelig å presentere disse uten å foregripe drøftingen som kommer i det neste kapitlet. Gjennom presentasjon av hovedtemaene har jeg forsøkt å gi et innblikk i hvordan brukerrådet fungerer innad, og hvilke innflytelse det kan ha utad. De seks kategoriene som presentasjonen er delt inn i er tett knyttet til hverandre og slik jeg vurderer danner denne et godt grunnlag for drøftingen av problemstillingen i det neste kapitlet.

## 6 DRØFTING

I dette kapittelet skal resultatene i studien drøftes opp mot den teorien som ble presentert i kapittel 2. Et viktig poeng i dette kapittelet vil være å besvare problemstillingen: *"Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilken innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?"* Problemstillingen er todelt, og de to delene vil også i stor grad drøftes separat. Samtidig som de behandles og svares på hver for seg, har de også en sammenheng. Denne sammenhengene vil også synliggjøres. Til slutt i kapittelet vil ulike forbedringsområder drøftes og belyses.

### 6.1 Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning?

I denne delen rettes fokuset mot hvordan resultatene fra datainnsamlingen kan brukes til å belyse problemstillingens første del. Videre vil jeg også drøfte resultatene opp mot teorien som er redegjort for tidligere i oppgaven. Denne delen av problemstillingen kan belyses på to ulike måter. Det er det jeg vil forsøke å få til her. Først diskuterer jeg de resultatene som omhandler hvordan samhandlingen foregår innad i rådet. Denne delen vil i stor grad ta utgangspunkt i hvordan de ulike deltakerne opplever møtene, hvordan kommunikasjonen er og innstillingen til de ulike deltakerne. Her vil også forhold ved brukerrådet og deltakerne som kan ha innvirkning på hvordan møtene fungerer internt, drøftes. I den andre delen vil vi se nærmere på formaliserte forhold ved det aktuelle brukerrådet. Her vil forholdene rundt dette med hvordan møtene struktureres og organiseres sees nærmere på.

#### 6.1.1 Hvordan møtene fungerer innad

I intervjuene ble de ulike informantene spurt om hvordan de opplever møtene og hvordan samhandlingen foregår. Det informantene svarte sammenfalt godt med det som ble observert på to av møtene. Brukerrådet ble omtalt som et trygt og åpent forum med god dialog, men det rommet også uenigheter. Beskrivelsene informantene gir av hvordan brukerrådet fungerer innad, inneholder premisser som er sentrale i teorien om kommunikativ rasjonalitet.

Brukerrådet, slik jeg oppfatter det, er et sted der representantene opplever likeverdighet med de andre representantene, både fra brukerorganisasjonene og fra virksomheten. Det er et sted med god dialog, en drøfting som også tåler uenighet, og hvor det virker som om deltakerne er omforente med de ulike standpunkt, uttalelser og bestemmelser som blir gjort. Det var ingen av informantene som direkte uttrykte noen form for misnøye med hvordan kommunikasjonen er innad i rådet, og i møte med de ulike representantene var dette også mitt hovedinntrykk.



Samtidig som det er enighet rundt dette, viser også resultatene fra undersøkelsen at det er variasjon i aktivitet blant representantene på brukerrådsmøtene av ulike grunner. En av grunnene kan, som to av brukerinformantene også belyste, være mangel på kompetanse hos brukerrepresentantene. Da både med tanke på kompetanse rundt hva et brukerråd er, hva det vil si å være brukerrepresentant, og også at sakene som drøftes er så komplekse og krever så mye kunnskap fra den enkelte deltaker at det er med på å begrense muligheten for å komme med innspill. Slik jeg vurderer det handler dette ikke om deltakernes innstilling til diskusjoner eller interesse i de ulike sakene, men heller om deltakernes kompetanse. Altså, at sakene er vanskelige, organisasjonen stor, og som en av brukerinformantene påpeker er sammensetningen av gruppen også forholdsvis ny.

Brukermedvirkning er en oppgave som krever kunnskap og kompetanse. Jeg vil nå drøfte de tre hovedformer for kunnskap som ble redegjort for i teorikapittelet 2.5.4. Den første formen handler om hvilke erfaringer representantene har som brukere av hjelpeapparatet. Denne kompetansen kan ses i sammenheng med primær- og sekundærbrukeraspektet. Som redegjort for i kapittel 5.1.1, er det en representant som er primærbruker, mens de andre først og fremst er sekundærbrukere. Både primærbrukerne og sekundærbrukerne sitter med verdifulle erfaringer fra møter med «hjelpeapparatet». Sett i et nytteperspektiv, er både primær- og sekundærbrukernes erfaringer viktige med tanke på å videreutvikle tjenesten. Før jeg startet med intervjuene var dette med primær- og sekundærbrukere et tema som jeg ønsket å utforske og belyse. Det var fra min side en tanke om at de ulike typer erfaringer ville kunne brukes ulikt, både i forhold til sak og omfang. Slik jeg ser, det er den ulike erfaringen hver og en har, lite synlig i brukerrådet og i drøftingene av de ulike sakene. Muligens skyldes dette studiens utforming, men jeg ser også at dette kan ha en sammenheng med de to andre hovedformene for kompetanse. En annen ting som er interessant med tanke på brukernes egne erfaringer er også hvor «ferske» disse erfaringene er. Er det slik at de som brukere er i «systemet» nå, eller er det mange år siden de har vært brukere av tjenesten? Arbeidet med psykisk helse blant barn og ungdom har forandret seg, og da er det også mulig å stille spørsmåltegn ved hvor relevante disse personlige erfaringene da er, med tanke på å gjøre dagens konkrete tjenestetilbud bedre. En av brukerinformantene setter ord på dette under et intervju: *«...alle vi som sitter i brukerrådet det er ganske lenge siden vi har vært barn i psykisk helse. Nå er det jo, de er pårørende de andre da, de fleste er pårørende tror jeg. Så da er de kanskje nærmere enn det jeg er, for jeg er jo som egen bruker, men det er jo over 20 år siden... Så de andre er jo kanskje enda mer oppdatert på hva som foregår nå på en måte.»* Her peker altså

brukerinformanten på hvor oppdaterte de ulike brukerne er med tanke på egen erfaringer med det tjenestetilbudet som er i dag. Hvorvidt det skal være standarden at brukerrepresentantene i brukerrådet skal ha relevant erfaring med den aktuelle, konkrete tjenesten brukerrådet er tilknyttet, belyses ikke i denne studien. Andersen (2011, side 47) finner i sin studie at dette er noe omstridt blant brukerrepresentantene. Formidlingen av brukererfaring med den aktuelle tjenesten kan eventuelt sikres på andre måter.

Den andre hovedformen for kompetanse hos brukerrepresentantene er det som kalles «systemkunnskap». Med dette menes kunnskap om den organisasjonen og systemet brukerrådet er tilknyttet, i dette tilfelle om BUP, men også noe kunnskap om klinikken BUP er en del av. Det inntrykket jeg fikk i møte med de ulike brukerrepresentantene, var at systemkunnskapen var varierende. Nå er BUP en relativt stor avdeling med mange enheter under seg. Å ha en forventning om at alle brukerrepresentantene skal kjenne til de ulike enhetene og hva som kjennetegner dem, er muligens urimelig. Men det kan tenkes at variasjonen i aktiviteten blant representantene kan ha sammenheng med denne type kompetanse. En av informantene fremhever også dette i intervjuet. Hun sier hun ikke føler at hun har nok kunnskap om organisasjonen og de ulike konkrete tjenestene til å kunne stille ordentlige spørsmål. En mangel på denne type systemkunnskap, kan med andre ord da virke passiviserende. En annen ting som må nevnes i denne sammenheng, er at det er ingen av brukerrepresentantene, slik jeg har forstått det, som har gjennomført brukeropplæringsprogrammet «Modul 2», som arrangeres av det enkelte helseforetak.

Den siste formen for kompetanse dreier seg som sagt om det å være representant, og hva som ligger i oppgaven og rollen som brukerrepresentant. Det er tre av de fem brukerinformantene som har gjennomført «Modul 1». I intervjuene hadde alle informantene noen tanker om hva det vil si å være representant, at de skulle representere en helhet, ikke seg selv, og heller ikke bare sin egen organisasjon. Samtidig var det en av informantene som mener at det stadig trekkes inn saker av personlig karakter. Uansett, så må det være et mål om at alle representantene har gjennomført «Modul 1», og at denne kompetansehevingen vil ha en positiv effekt i forhold til brukerrådets arbeid.

En av informantene uttrykte i intervjuet at det var en periode med mange nye, og at det virket som om at det var en usikkerhet rundt hva man egentlig skulle si og gjøre. I likhet med mangelfull «systemkunnskap», kan det også da tenkes at mangelfull kompetanse rundt hva det

vil si å være brukerrepresentant også kan føre til passivitet. Det påvirker dynamikken i brukerrådet og kan føre til at andre også blir passive, men også at noen blir aktive og påtar seg mye ansvar. Dette bringer meg videre til neste punkt.

I brukerrådet sitter det per dags dato en dyktig brukerrådsleder, som innehar meget god systemkompetanse og kompetanse rundt det å være representant. I lys av de forrige avsnittene som peker på forhold som kan forklare en varierende deltakelse blant brukerrepresentantene innad i brukerrådet, ønsker jeg også å drøfte brukerrådslederens rolle oppi dette. Brukerrådsleder har som sagt masse kunnskap om BUP og resten av klinikken. Han jobber 100% i sin organisasjon og sitter i flere brukerråd, arbeidsgrupper o.l. Han har også, slik jeg ser det, en god relasjon og tett kontakt med avdelingslederen ved BUP. Det er positivt for et brukerråd å ha en dyktig og engasjert leder. Men det er samtidig viktig å drøfte om dette også kan ha noen negative konsekvenser for brukerrådets fungering innad. En bit av det kan dreie seg om at det er noen av deltakerne som i utgangspunktet er usikre på hva de skal si. De tørr kanskje ikke å spille inn sine spørsmål eller tanker fordi sakene presenteres og drøftes på en måte som krever mye kunnskap om organisasjonen og de enkelte tjenestetilbudene. Det kan også tenkes at noen av deltakerne lener seg mer tilbake fordi de vet at brukerrådsleder kommer til å «fikse det». Andersen (2011, s. 44-45) fant i sin studie at dette var tilfelle i et av utvalgene som ble studert. Det var en dominerende brukerrådsleder som for så vidt la til rette for diskusjoner og drøftinger, men samtidig ikke lyttet til det de andre hadde å komme med. En slik dominerende leder kan legge en demper på eller begrense de andre medlemmers initiativ og engasjement. Samtidig kan dette også være bekvemt hvis man som brukerrepresentant ikke ønsker å være mer aktiv i brukerrådet.

I dette prosjektet kom det ikke frem under intervjuene med de ulike informantene, hverken fra virksomheten og brukersiden, at dette var en utfordring. Slik jeg vurderer det virker det som om alle deltakerne opplever at de har muligheten til å komme med innspill og til å ta initiativ til saker, og at de da også blir hørt. Informantene snakket om brukerrådslederen på en positiv måte og omtalte han som en dyktig leder for brukerrådet. Slik sett virker det mer sannsynlig at noen av deltakerne er mer tilbakelente fordi brukerrådslederen er så dyktig og driftig. Men for å kunne underbygge denne påstanden måtte dette blitt undersøkt nærmere og mer konkret.

### **6.1.2 Det formaliserte arbeidet**

Brukerrådet ved BUP, har som redegjort for kapittel 4, et eget mandat som formaliserer

arbeidet i dette spesifikke brukerrådet. Dette mandatet sier med andre ord noe om hvordan arbeidet struktureres og organiseres og legger da også noen premisser for hvordan brukerrådet fungerer som et organ for brukermedvirkning. Det er derfor viktig, for å kunne belyse problemstillingens første del, å studere mandatet for å se om det er samstemthet mellom hvordan det fremstilles der og hvordan det faktisk fungerer.

I denne delen ønsker jeg å se spesielt på den delen av mandatet som går på dette med arbeidsform. Denne delen av mandatet tar for seg hvordan møtene gjennomføres og organiseres. Hvordan møtene organiseres har sammenheng og påvirker hvordan disse blir og videre også hvordan samhandlingen foregår. Sistnevnte er belyst i de foregående avsnittene, så i denne delen skal fokuset være på de strukturelle elementene, hvordan brukerrådet fungerer internt. I teorien om kommunikativ rasjonalitet vektlegges viktigheten av å se om forumet er konstruert for likeverdig diskusjon. Som nevnt under 6.1.1 er det en stor samstemthet at samhandlingen er preget av holdninger som skaper trygghet og som også legger til rette for en god dialog og drøfting. Men det ble også påpekt noen forhold som kan være med på å skape «asymmetriske» relasjoner, blant annet dette med den formelle kompetansen om det å være brukerrepresentant. Det er i mandatet ikke et krav om at modulbasert brukeropplæring skal være gjennomført, men det fremheves at det er ønskelig.

Et annet punkt som jeg ønsker å trekke fram i forhold til organiseringen, er hvordan sakslister, referater og annen informasjon blir formidlet til de ulike deltakerne i rådet. Som redegjort for i kapittel 4.3 er dette formalisert under det som omhandler mandatets arbeidsform. Slik jeg vurderer det, virker det som om informasjonsformidlingen er god, med tanke på møteinnkalling med sakslister og utsending av referater per mail. Og videre, at det på denne måten legges til rette for en likeverdighet i drøftingene av de ulike sakene som tas opp og at representantene får den informasjonen de trenger. Det som midlertidig kan stilles spørsmålsteget med her, er i forhold til denne ene representanten som aldri møter. Kan det være at vedkommende ikke møter til brukerrådsmøtene fordi vedkommende ikke mottar denne informasjonen? Denne representanten svarte heller ikke på min henvendelse om deltakelse i denne studien.

Det er også en av brukerinformantene som sier hun har fått litt lite informasjon: *«Så jeg vet jo veldig lite når jeg kommer på disse møtene, så har jeg ikke fått muligheten til å forberede meg så mye»*. Denne informanten sier at det er vanskelig å forberede seg når man ikke mottar den

informasjonen man trenger, og dette vil også få konsekvenser for representantens muligheter for likeverdig deltakelse i diskusjonene som kommer opp i brukerrådet. Hvorfor hun ikke mottar dette, vet jeg ikke. Det er ingen av de andre informantene som uttrykker at de mangler informasjon i intervjuene.

I den første delen av problemstillingen har det blitt pekt på hvordan brukerrådet fungerer internt med tanke på hvordan det legges til rette for medvirkning. Slik jeg ser det, er det et brukerråd som fungerer godt, både med tanke på hvordan samhandlingen foregår og hvordan det virker i forhold til de formaliserte oppgavene. Samtidig er det nødvendig å drøfte forhold ved dette som kan være med på å svekke den totale fungeringen til brukerrådet. Fungeringen innad i rådet har også noen konsekvenser for innflytelsen brukerrådet får i forhold til avdelingen. Som nevnt i kapittel 2.5.4 foreligger det en antakelse om at det er en nødvendig forutsetning at brukerrådet fungerer i samsvar med idealene internt for at det skal ha innflytelse utad. Med dette menes at et brukerråd som er preget av dårlig dialog, mulige konflikter og maktkamper, vil få mindre innflytelse utad enn et brukerråd som er preget av kommunikativ rasjonalitet. Det er allikevel et poeng at et brukerråd som fungerer bra internt, ikke nødvendigvis har den innflytelsen på virksomheten som det intensjonelt er tenkt. Slik jeg vurderer det er det aktuelle brukerrådet et råd som fungerer god intern fungering, men hvor det er variasjon i aktiviteten blant deltakerne på møtene. Dette kan forklares på flere måter, men slik jeg ser det har dette sammenheng med brukerrådsrepresentantens ulike kompetanse og kunnskap om det aktuelle brukerrådet, virksomheten det er tilknyttet og om det å være brukerrepresentant. Dette påvirker hvordan brukerrådet fungerer innad, men kan også tenkes å få konsekvenser for hvilken innflytelse rådet har på avdelingens virksomhet. Dette tas med inn i drøftingen av problemstillingens andre del.

## **6.2 Hvilken innflytelse har brukerrådet på avdelingens virksomhet**

Denne delen omhandler problemstillingens andre del; hvilke innflytelse brukerrådet har på avdelingens virksomhet.

### **6.2.1 Tre faktorer**

Alm Andreassen (2007) fant i sin studie tre faktorer som kjennetegner «gode» brukerråd. Jeg vil nå se nærmere på disse tre faktorene og drøfte forhold ved dem som kan ha innvirkning på brukerrådets innflytelse utad. Den første faktoren handler om at brukerrådet blir involvert, får informasjon og blir tatt i bruk av helseforetaket. Slik jeg ser det virker det som om brukerrådet

i stor grad blir involvert i de prosessene de skal involveres i, og at rådets medlemmer stort sett får god informasjon. Samtidig var det en informant som etterlyste noe mer informasjon. En annen av brukerinformantene uttaler at det ikke alltid har vært så god informasjon som det er nå. Informanten viser til en sak like etter at dette brukerrådet ble etablert hvor brukerrepresentantene fant ut via media at en av enhetene ved avdelingen skulle legges ned. De hadde ikke fått noe informasjon om dette på brukerrådsmøtene. Informanten påpeker at dette er et eksempel på hvordan det var i starten, men at dette ikke er tilfelle idag. Slik jeg opplever det er de fleste fornøyde med hvordan de blir involvert og hvor mye informasjon de får. De fleste informantene sier avdelingslederen er god til å informere om hva som skjer i avdelingen, og noen fremhever også at hun er raus med informasjonen som gis. I forhold til dette som går på å bli tatt i bruk av helseforetaket, er det flere eksempler på det. Brukerrepresentanter fra brukerrådet deltar også i ulike råd, arbeidsgrupper og andre brukerråd i klinikken. Det har også blitt påpekt av flere av informantene hvordan brukerrådsleder har vært med i ansettelsesprosessen av ny enhetsleder. Jeg vil gå nærmere inn på dette ved å drøfte innflytelse i forhold til de ulike sakene/saksområdene som ble redegjort for i kapittel 5.2.1.

Den andre faktoren som kjennetegner et velfungerende brukerråd er at brukerrådet viser en forståelse for virksomhetens rammebetingelser. Slik jeg redegjorde for i problemstillingens del 1, er det noe ulik kompetanse i forhold til dette. Alle informantene kjenner godt til feltet barn- og unges psykiske helse og har også ulik form for brukererfaring innenfor dette. Men når det kommer til kunnskap og kompetanse om den konkrete virksomheten brukerrådet er tilknyttet, både på klinikk- og avdelingsnivå, er det sprik blant de ulike representantene. Dette kan tenkes å ha konsekvenser for brukerrådets innflytelse. Det er i denne sammenheng viktig å påpeke at det også er flere representanter som har god kjennskap til disse rammebetingelsene, slik at brukerrådet som gruppe har tilgang på kompetansen. Det er ikke slik at brukerråd i sin helhet ikke kjenner til rammebetingelsene.

Alm Andreassens siste faktor handler om hvorvidt informantene fra virksomheten og brukerrådet er fornøyde med brukerrådet. Slik jeg forstår det, er brukerrådsdeltakerne samstemte på dette. De synes brukerrådet fungerer godt, og at er spennende å være en del av det.

### **6.2.2 Ulik grad av innflytelse**

Under dette punktet vil jeg gå nærmere inn på de fem ulike sakene som ble redegjort for i 5.2.1. Ved å sudere disse sakene kan en diskutere og synliggjøre på hvilke ulike måter brukerrådet har og ikke har innflytelse. Man får også drøftet hvordan brukerrådet kan få mer innflytelse i de sakene der det er aktuelt. De fem ulike saksområdene er: Budsjett, Brukerundersøkelser, Andre komiteer, grupper og utvalg, Lovverk rundt holdingen utenfor avdelingen og situasjonen på akuttenheten.

#### ***Budsjett***

Arbeidet med budsjettet i brukerrådet er formalisert på den måten at brukerrådet skal bli informert om og kunne uttale seg om budsjettet. Slik sett er det veldig interessant det jeg observerte på de to møtene jeg var tilstede. På begge møtene stod budsjett 2015 som sak, men selve budsjettet manglet på disse møtene. Brukerrådet hadde ikke fått budsjettet fra avdelingslederen og fikk dermed heller ikke noen mulighet til å drøfte det, og videre da heller ikke kommet med noen uttalelse. I forhold til den første faktoren som ble redegjort for under 6.2.1, det som går på å bli involvert og informert, er dette et godt eksempel på hvilke konsekvenser dette får for innflytelse, når dette er fraværende.

Samtidig trekkes det også frem en måte det går an å få innflytelse på budsjettet. Selv om mye av budsjettet er bundet opp mot lønn, viser avdelingsleder til hvordan det ble lagt ved en ønskeliste som vedlegg til budsjettet, hvor de konkret kom med ønske om midler til å etablere et ny enhet. Denne ønskelisten var brukerrådet med på å lage, og midler til å etablere en ny enhet ble innvilget. Dette er en konkret måte det er mulig for brukerrådet å få innflytelse på i forhold til budsjett. En annen måte å gjøre det på, er at rådet kan komme med noen ønsker i forhold til prioriteringer, på de midlene og postene som ikke er knyttet til de faste utgiftene. En av brukerinformantene sier også at vedkommende opplever at avdelingslederen gjennom året er flink til å bruke brukerrådet som en lyttepost i forhold til hva brukerrådet synes er viktig. Samtidig framhever også informanten sårbarheten ved dette, hvis det er slik at man er avhengig av godviljen til en avdelingsleder.

Slik jeg ser det, er det altså mulig for brukerrådet å ha innflytelse på budsjettet, men da er en avhengig av å få tilgang til budsjettet, samt å ha en virksomhetsleder som også er villig til å invitere brukerrådet inn i denne prosessen.

### ***Brukerundersøkelser***

En viktig oppgave for brukerrådet er arbeidet med systematisk tilbakemelding av brukererfaring. Dette for å få inn brukerens stemme om hva som er bra med tjenesten og hva som kan gjøres bedre.

Alm Andreassen (2005) trekker dette frem som en sentral oppgave til brukerrådet. Et slik arbeid er slik jeg leser mandatet til brukerrådet ved BUP ikke formalisert, men jeg ønsker likevel å drøfte hvilke muligheter for innflytelse som ligger her, ettersom brukerrådet har utført en brukerundersøkelse.

Brukerrådet har utført en brukerundersøkelse som de informantene som var deltakere i brukerrådet kjenner til. Denne undersøkelsen var ikke stor av omfang, men det virker på de informantene som kjenner til undersøkelsen, som om det var et bra tiltak som også fikk betydning for den enheten undersøkelsen ble utført ved. Jeg kjenner ikke til de faktiske endringene denne undersøkelsen førte med seg. Likevel er det slik at en slik undersøkelse og de konsekvensene den fører til, bidrar til at brukerrådets innflytelse blir større. En av grunnene til det kan være at når brukerrådet gjennomfører en slik brukerundersøkelse får de også muligheten til å si noe om hva de «faktiske» brukerne av tjenesten synes om den, og at virksomheten også da i større grad lytter til dem. Når det er slik at de brukerrepresentantene som sitter i brukerrådet ikke representerer de «faktiske» brukerne, og det for noen er en stund siden de gjorde det, kan det å gjennomføre brukerundersøkelser være med på å styrke innflytelsen til brukerrådet. Men arbeidet med å gjennomføre slike undersøkelser er tid- og ressurskrevende.

Når informantene ble spurt om forbedringspotensiale, var det to av informantene som trakk fram dette at de kunne ønske seg en plattform som kunne bedre innhenting av erfaringer fra de barna og ungdommene som mottar eller som nylig har mottatt tjenester ved avdelingen.

### ***Andre komiteer, grupper og utvalg***

En annen måte for brukerrådet å få innflytelse på, er ved rekruttering av brukerrepresentanter til ulike komiteer, råd og lignende som er tilknyttet virksomheten. Altså dette blir brukerrepresentasjon som kommer i tillegg til det å sitte i brukerrådet. Noen av disse foraene eller gruppene virker mer spisset i forhold til hva som skal gjøres, samtidig som det virker som om at representantene også i noen av prosjektgruppene er nærmere beslutningstakerne.



Slik sett så kan man tenke seg at denne form for brukerrepresentasjon gjør at representantene i større grad opplever at de har innflytelse. Muligens er det slik at innflytelse også blir mer synlig for representanten. En av brukerinformantene sier dette om i hvor stor grad hun har innflytelse i et slikt fora: *«Ja, det har jeg hvertfall i aller høyeste grad i det [nybygg]-prosjektet. Der vil jeg si at jeg føler jeg har innflytelse, og det blir jo referert til i møtereferatene at man har sagt noe fra brukerrepresentantene og at ting blir tatt til følge..»* Informanten sier her noe om at hun i denne gruppen føler at hun har innflytelse. Hun nevner at arbeidet i denne har dreid seg om å utarbeide brosjyrer med informasjon til pasienter. Dette er et godt eksempel på hvordan arbeidet i en slik gruppe kan være. Arbeidet virker å være mer «hands-on», hvorpå dette medfører at brukerrepresentanten opplever at hun har innflytelse der og da. I brukerrådet tilknyttet avdelingen kan det tenkes at det i endel av sakene som drøftes er vanskeligere å se og oppleve at de sakene man drøfter innad har innflytelse og får konsekvenser for avdelingen, i og med at endringene ikke nødvendigvis skjer der og da i brukerrådet. I brukerrådet må det gjerne formuleres en uttalelse som taes videre, kommuniseres i linjen, drøftes på et nytt møte før det eventuelt får noen synlig konsekvens. Slik sett kan disse ulike gruppene eller arbeidskomiteene være med på å bidra til økt innflytelse. Ettersom brukerrepresentanten sitter i denne gruppen på bakgrunn av deltakelsen i brukerrådet, kan man argumentere for at brukerrådets innflytelse overfor virksomhetens avdeling styrkes.

Når det kommer til deltakelse i andre brukerråd i klinikken, er det slik at en av brukerinformantene sitter i et annet brukerråd innad i klinikken. I tillegg er to av brukerrepresentantene fra brukerrådet ved avdelingen også representert i klinikkens brukerråd. I mandatet så er det formalisert at det er et mål at en til to representanter fra avdelingens brukerråd skal inngå i klinikkens brukerråd, og at det i den grad det er mulig skal være lederen av brukerrådet ved avdelingen. Slik er det ikke i dette tilfellet, og i intervjuet med brukerrådslederen virker det som om det er frustrasjon rundt hvordan rekrutteringen av nye representanter til brukerrådet på klinikknivå foregår. Det som var situasjonen mens denne studien pågikk, var at hele brukerrådet ved klinikken gikk av i protest. Jeg vet ikke hva det dreide seg om, og etter dette har det blitt oppnevnt et nytt brukerråd, hvor det virker som om de retningslinjene som finnes i forhold til dette ikke har blitt fulgt. Nå i etterkant har heller ikke brukerrådslederen mottatt noe kontaktinformasjon til lederen av klinikkens brukerråd, som også vanskeliggjør kommunikasjonen brukerrådene imellom. Dette kan være med på å svekke innflytelsen til brukerrådet ved avdelingen, og i tillegg får det konsekvenser for den

totale innflytelsen til brukerrådene ved klinikken.

Sett i lys av dette ønsker jeg også å belyse et av forslagene en av brukerinformantene hadde til forbedring. Han foreslo at det kunne etableres to faste møtepunkt i året for alle brukerrepresentantene innenfor klinikken, hvor man kunne bli enige i noen hovedprioriteringer og på denne måten dra sammen i samme retning, og på denne måten fremme brukerrådenes innflytelse. I tillegg ønsket han et system som kunne bedre kommunikasjonen mellom klinikkens brukerråd og de andre brukerrådene tilknyttet klinikken.

### ***Lovverk rundt holdingen utenfor avdelingen***

Denne nevnte saken illustrerer hvordan brukerråd kan samarbeide med myndigheten og andre eksterne aktører i saker der det er behov for det. I denne saken har ikke dette samarbeidet frambragt noen konkret lovendring, men brukerrådet har bidratt til å synliggjøre en begrensning som ligger i lovverket i forhold til avdelingens tjenesteutøvelse. Slik sett er dette en sak hvor brukerrådet har hatt innflytelse. Det virker også som om dette er en sak som både brukerrådet og virksomheten har engasjert seg i, men betydningen av brukerrådets arbeid vektlegges av avdelingslederen. Det kan tenkes at det er viktig for brukerrådet å samarbeide med eksterne aktører og myndigheten for å bidra til å øke brukerrådets innflytelse overfor avdelingen.

### ***Situasjonen på akuttenheten***

Den siste konkrete saken jeg ønsker å belyse i forhold til å drøfte hvordan og i hvilken grad brukerrådet har innflytelse på avdelings virksomhet, er saken som omhandler situasjonen på akuttenheten. Dette var en sak det ble brukt mye tid på å orientere om, spesielt på det andre møtet jeg var observatør ved. Denne saken viser hvordan virksomheten involverer og informerer brukerrådet i saker som er aktuelle. I tillegg belyser denne saken også hvordan aktiviteten og kommunikasjonen kan være mellom brukerrådsmøtene i mer akutte saker. Selv om dette kan karakteriseres som en informasjonssak i brukerrådet, synliggjøres også de refleksjonene som gjøres av brukerrådet i forhold til å kunne påvirke og belyse saken utad. Med dette menes vurderingen i forhold til å gå ut å uttale seg om saksforholdet i media. Det ble som nevnt tidligere ikke noe av i denne saken.

Det har under dette punktet blitt sett nærmere på de ulike saksområdene som ble redegjort for i kapittel 5.2.1, for på denne måten å drøfte brukerrådets innflytelse på avdelings virksomhet.

Innflytelsen kan foregå på ulike måter og i ulik grad. Det er også blitt pekt på noen forhold som kan fremme innflytelse, samtidig som faktorer som hemmer innflytelse også har blitt synliggjort. Sakene som kommer opp i brukerrådet er av ulik karakter. Noen saker er informasjonssaker hvor muligheten for innflytelse er begrenset, mens andre saker og oppgaver kan innby til drøfting og større grad av innflytelse overfor avdelingen.

### **6.2.3 Barrierer for innflytelse**

I det forrige punktet ble det pekt på ulike måter brukerrådet kan utøve innflytelse over avdelingen. Hovedfokuset var også rettet mot hvordan man kan fremme innflytelsen til brukerrådet. Under dette punktet ønsker jeg å se nærmere på hvilke barrierer som finnes i forhold til innflytelse. Ved å bruke kategoriene som ble redegjort for i kapittel 2.5.4. Noen av forholdene som trekkes frem her, er forhold som også har blitt belyst tidligere i kapittelet. Jeg tar det likevel med for å presentere de ulike barrierene på en mer samlet måte.

#### ***Forhold og mangler ved virksomheten***

Det har tidligere i oppgaven blitt gjort rede for at det er viktig at brukerrepresentantene har kompetanse om det å brukermedvirke som representant og inneha systemkunnskap. Når det kommer til representantene for virksomheten, er ikke dette drøftet. Slik jeg vurderer det, kan dette være en mangel ved virksomheten. Virksomhetsrepresentantene har naturligvis god systemkunnskap, mens det kan være mer tilfeldig hvor mye de kan eller har fått opplæring i brukermedvirkning, brukerrepresentasjon og brukerråd som samarbeidsforum. Sett i forhold til dette brukerrådet viser representantene fra virksomheten både interesse for og anerkjenner viktigheten av brukerrådet. Men som en av brukerinformantene uttrykker kan plassen brukerstemmen gis være veldig lederavhengig, og da blir det også tilfeldig. I dette tilfellet fungerer forholdet leder- brukerrepresentant bra, men informanten uttrykker at det finnes ledere som ikke liker samarbeidet med brukerrepresentantene så godt. Dette vil da nødvendigvis få konsekvenser for brukerrådets arbeid og innflytelse. Hvis en leder ikke er interessert eller ser verdien i det som kommer frem i samarbeidet i et brukerråd, kan det tenkes at denne lederen heller ikke legger mye arbeid i å videreformidle det som har blitt drøftet i brukerrådet. I avdelingen dette brukerrådet er tilknyttet har brukerrådsleder vært med i ansettelsesprosessen av ledere. Dette er en måte å ivareta at lederne som blir ansatt har kunnskap om og er interessert i brukermedvirkning. For å gjøre denne ivaretagelsen permanent er mitt forslag å formalisere dette i brukerrådets mandat, under brukerrådslederens oppgaver, at vedkommende skal være med i ansettelsesprosessen av nye ledere, både

avdelingsledere, seksjonsledere og enhetsledere. Representanter fra virksomheten bør etter min mening også gjennomføre en opplæring, slik brukerrepresentantene gjør.

### ***Mangelfull tilrettelegging***

Et punkt som bør trekkes frem er dette med informasjonsutveksling. En av informantene uttrykker at hun synes hun har mottatt for lite informasjon, også når hun har etterspurt det. For å kunne gjøre en god jobb som brukerrepresentant, er det viktig å få informasjon i forkant av møtene slik at man kan forberede seg. Dette er det altså en av informantene som trekker frem som mangelfullt. I tillegg er det også en informant som aldri kommer og som heller ikke svarer på min henvendelse. I dette tilfelle er det mulig at mailadressen til vedkommende er feil. Et annet eksempel på mangelfull informasjon er i saken om *budsjett* som ble drøftet i 6.2.2, der brukerrådet ikke fikk tilgang til budsjettet de skulle uttale seg om.

Jeg vurderer også hjemmesiden til brukerrådet som mangelfull. Her kunne det vært mer informasjon om brukerrådet. Både litt generell informasjon om hva som er brukerrådets oppgave, men også eksempler på hva slags type saker brukerrådet kan medvirke i. Hvis denne typen informasjon hadde vært tydelig og tilgjengelig på nett, kunne dette fått positive konsekvenser for brukerrådet. En slik type informasjon kunne ført til at flere blir kjent med brukerrådets arbeid og legger også tilrette for at det går an å engasjere seg i dette arbeidet. På hjemmesiden ligger det noen referater, men ikke ifra 2013 og 2014. Når ikke referatene er tilgjengelig på hjemmesiden, er det heller ikke mulig for folk som ikke er knyttet til brukerrådet på en eller annen måte og følge med på det som skjer der. Dette kan gjelde både ansatte ved avdelingen og personer fra brukersiden.

Slik jeg ser det virker det som om tilbud om å delta på Modul 2 i den modulbaserte opplæringen kommer sjeldent fra virksomhetens side. Et funn i denne studien er at vi ser en sammenheng mellom representantenes kompetanse og brukerrådets fungering og innflytelse overfor avdelingen. Det er derfor mangelfullt at virksomheten ikke legger bedre til rette for en kompetanseheving og tilbyr denne modulen oftere.

### ***Forhold og mangler ved brukerrepresentantene***

Når det ble undersøkt i hvor stor grad de ulike brukerrepresentantene bringer inn saker på vegne av organisasjonen de representerer, var det ingen som hadde noen eksempler på det. Det var flere av representantene som trakk fram noen saker som var viktig for dem som

organisasjon, men at de ikke hadde brakt denne saken eller synet inn i brukerrådet. Slik jeg ser det, er dette forhold ved brukersiden som er mangelfulle. Jeg skriver innledningsvis at jeg tenker det ligger et spennende potensiale i brukerråd som medvirkningsforum, og har underveis i forskningsprosessen tenkt at brukerrepresentantens mulighet til utøve innflytelse er stor. Som jeg påpekte i metodekapittel (3.7) hadde jeg en hypotese om at det ville være spennende å knytte utsagn i undersøkelsen til den spesifikke representanten og organisasjonen. Dette fordi jeg tenkte at de ulike representantene ville bringe inn ulike syn i ulike saker i kraft av deres organisasjonstilhørighet. En slik sammenheng fant jeg ikke, og det virker som om representantene i all hovedsak representerer brukergruppen generelt. Dette får konsekvenser for brukerrådet innflytelse. Hadde kommunikasjonen mellom representantene og organisasjonene vært tydeligere og satt i bedre system, hadde brukerrepresentantene i større grad kunnet bringe inn saker «nedenfra». Dette påpeker også Andersen (2011, s. 60) i sin rapport. Det kan også tenke seg at det å bringe inn saker som er tydelig forankret i en brukergruppe, ville gi saken mer tyngde og på denne måten kunne fått større gjennomslagskraft.

Det at brukerrepresentantene i stor grad ikke bringer saker inn i forumet, fører også til at det ikke fungerer proaktivt og at brukerrådet får en type «vaktbikkje-funksjon». Istedenfor å være et samarbeids- og medvirkningsforum som er preget av at brukerrepresentantene bringer inn saker brukero rganisasjonene er opptatt av, blir det et forum der deres hovedfunksjoner blir å passe virksomheten.

### **6.3 Betydningen og nytteverdien av brukerrådet**

I møte med de ulike representantene var det også av interesse å undersøke hva slags perspektiv eller begrunnelse de hadde for medvirkningen i et brukerråd. I et demokratisk perspektiv handler brukermedvirkning om en deltakelsesrett alle har i kraft av å være menneske. Med andre ord en rettighet som sier at vi som borgere kan utøve innflytelse på beslutningssystemene. I denne studien var det ingen av informantene som trakk fram dette perspektivet. Det ble ikke spurt spesifikt om dette i intervjuet, men jeg tenker det under deler av intervjuene hadde vært anledning til å trekke frem dette perspektivet, hvis informantene hadde ønsket det.

Det perspektivet som informantene vektlegger er nytteperspektivet. I nytteperspektivet argumenterer man for brukermedvirkning som nyttig og at det kan være med på gjøre

tjenestene bedre. En av informantene trekker frem nytten av å kunne se og forstå fra pasientens side. Slik jeg tolker det mener informanten her at det å få innspill fra brukerne kan være nyttig fordi de har andre erfaringer og opplevelser med tjenestene enn det tjenesteutøverne har. Virksomhetsleder poengterer noe av det samme, at det er viktig at de som bruker tjenestene får si noe om hvordan de opplever dem. Her vektlegges viktigheten av å få frem hvordan brukerne av en tjeneste opplever denne og på denne måten kan gjøre den bedre. Pasientene sitter dessuten på verdifulle erfaringer som er viktig å få frem for å kunne gjøre tjenesten bedre.

Noen av de andre informantene trekker frem at brukerrådet er nyttig fordi det fungerer skjerpende for avdelingen det er tilknyttet. Brukerrådets funksjon blir da knyttet til å passe på og får på denne måten en «vaktbikkje-funksjon». Denne formen for funksjon ble også nevnt under barrierer for innflytelse, da knyttet til mangler ved brukersiden. Det kan tenkes at brukerrådet, ved å passe på at avdelingen utfører tjenestene på en forsvarlig måte, er med på å påvirker hvordan tjenestene blir utført. Dette kan være nyttig, men i forhold til brukerrådets hovedoppgave er dette en form for brukermedvirkning som fører til at brukerrådet fungerer reaktivt.

En annen brukerinformant stiller spørsmålstegn ved nytten til brukerrådet og er usikker på om det har noe særlig innflytelse. Samme informant argumenterer for brukerrådet i et juridisk perspektiv, at man har det fordi det er lovpålagt. Det er også en annen brukerinformant som stiller spørsmålstegn med hvor stor innflytelse brukerrådet egentlig har, og sammenligner brukerrådets rolle med de tillitsvalgte på en arbeidsplass. De spiller som regel på lag, men de må være der.

Nytteverdien til brukerrådet slik informantene vurderer det er i stor grad knyttet til det å få inn brukerens stemme og erfaringer og samtidig være et råd som passer på virksomheten. På den ene siden bidrar rådet til å bringe brukerperspektivet inn til virksomheten på systemnivå, mens det på den andre siden innehar en «vaktbikkje-funksjon» der brukerrådet ser til at virksomheten driftes forsvarlig.

## **6.4 Forslag til forbedringer**

Det siste hovedspørsmålet i intervjuet omhandlet forslag til forbedringer for brukerrådet. Det

kom to forslag som dreide seg om at det i større grad må fås tak på hvordan de faktiske brukerne av tjenesten opplever den. Alm Andreassen trekker frem at brukerrådet blant annet skal være et forum for tilbakemelding om brukernes erfaringer med tjenesten (Alm Andreassen, 2005, s. 46). Det er en forbedring i forhold til dette som ligger i de første forslagene. I løpet av studien har jeg også sett at det er lite systematisk arbeid med brukerundersøkelser og lignende. Som nevnt i kapittel 5.2.1 er det startet opp et prosjekt som omhandler brukertilbakemeldinger. Det er iPad-basert, men slik jeg ser det er dette et verktøy som retter seg mot klinisk arbeid på individnivå og er ikke så godt egnet til systemnivå. Det har ikke kommet frem noen konkrete forslag for hvordan et slikt arbeid kan organiseres og gjennomføres. Slik jeg ser det kan innhenting av erfaring fra de faktiske brukerne skje på flere måter. En måte som det kan organiseres på er å starte et forum for brukere av tjenestene ved BUP, der erfaringsutveksling kan være et av temaene. Dette kunne brukerrådet og virksomheten sammen ha driftet. Et annet forslag som i denne forbindelse kan bidra til forbedring med tanke på hvordan man får tak i brukerens stemme på, er at denne oppgaven kunne vært formalisert i brukerrådets mandat. Det er den ikke idag.

Et annet forslag til forbedring er knyttet til profileringen av brukerrådet og aktuelle konferanser. Et forslag er å utarbeide brosjyrer som kan ligge tilgjengelig på de ulike enhetene. Dette kan være nyttig for å synliggjøre at det finnes et brukerråd, hvem som sitter representert der, og hva arbeidet i hovedsak går ut på. I forbindelse med profilering ønsker jeg også å trekke frem dette med brukerrådets hjemmeside. Den bør forbedres med tanke på de samme punktene som fremkom i kapittel 6.2.5 mangelfull tilrettelegging.

Neste forslag til forbedring omhandler behovet for mer opplæring. Informantens forslag dreide seg også om å få delta på kurs som virksomheten allerede har blant annet knyttet til lovverk. Dette kan bidra til å øke brukerrepresentantenes kompetanse. I intervjuene ble forbedringspotensiale i forhold til hvordan de som sitter i brukerrådet prioriterer dette arbeidet. En informant hadde et konkret forslag om en forventningsavklaring hver 2-årsperiode der forventningene til hverandre ble synliggjort. Dette er slik jeg ser det et godt forslag som kan bidra til et mer stabilt fremmøte blant alle representantene i brukerrådet. Det er mulig at en slik forventningsavklaring også ville ført med seg en større grad av forpliktelse blant deltakerne i forhold til å møte på brukerrådsmøtene.

Brukerrådsleder kom også med et forslag til forbedring som omhandlet den systematisk

kontakten mellom de ulike brukerrådene i klinikken. Dette forslaget dreier seg om både kontakten mellom avdelingens og klinikkens brukerråd, og kontakten mellom de ulike rådene innad i klinikken. Brukerrådsleder trekker frem at det i dag er lite faste møtepunkter mellom de ulike rådene, og at dette svekker den totale medvirkningen i klinikken. Ved å få til noen slike møtepunkter kan representantene også finne noen hovedprioriteringer som alle er enige om, og som kan arbeides med i de ulike rådene på de ulike nivåene. Dette kan, slik jeg ser det, bidra til at disse hovedprioriteringene får større gjennomslagskraft i møte med virksomheten.

## **6.5 Oppsummering**

I denne delen av oppgaven har problemstillingen blitt belyst ved å diskutere resultatene fra kapittel 5 opp mot teorien som ble redegjort for i kapittel 2. Problemstillingen har blitt drøftet todelt, samtidig som sammenhengen mellom brukerrådet fungering innad og brukerrådets innflytelse utad har blitt synliggjort. Det sentrale i dette kapittelet har vært å peke på ulike forhold som påvirker hvordan medvirkningsprosessene i et brukerråd fungerer. Informantenes forslag til forbedringer har også blitt diskutert.



## 7 KONKLUSJON

I denne studien har jeg hatt som mål å belyse hvordan et brukerråd fungerer som organ for brukervedvirkning ved å se på hvordan rådet virker innad. Og videre prøvd å undersøke hva slags innflytelse rådet har på avdelings virksomhet. Konteksten har vært barne- og ungdomspsykiatri i spesialisthelsetjenesten. Fundamentet i studien er bygget på Tone Alm Andreassen litteratur om brukervedvirkning, og Jan Andersens (2011) forskningsrapport om brukerrepresentasjon i råd og utvalg. Jeg har hele tiden hatt en ambisjon om å undersøke det generelle ved brukervedvirkning i brukerråd, men også det spesielle og feltspesifikke knyttet til brukerråd innenfor feltet barne- og ungdomspsykiatri. Målet har vært å kunne videreutvikle funn fra Andersens studie ved å rette søkelyset mot barn og unge og psykisk helse. Slik jeg ser det har jeg i størst grad klart å belyse det generelle. Når jeg valgte å undersøke et brukerråd ved barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling hadde jeg noen ideer om hva som kunne være viktige feltspesifikke spørsmål å forsøke og besvare; På hvilken måte preges brukerrådet av at det i stor grad er pårørende som er brukerrepresentanter? I denne sammenheng ville det være sentralt å drøfte begrepene primær- og sekundærbruker. Hvilke utfordringer fører dette til? Da tenker jeg spesielt på hvordan innhenting av brukererfaringer foregår. Og et siste spørsmål, hvordan ser vi det feltspesifikke i sakene som drøftes? Her hadde jeg en hypotese om at det ville være noen spesielle saker som ble drøftet i brukerrådet, knyttet til konteksten ved studien. Det kunne for eksempel vært saker som gikk på samarbeid med barnevernstjenesten, og saker i forhold til medisinerings. I løpet av studien kom det inn lite data som gav grunnlag for denne type drøftinger. Det eneste feltspesifikke funnet slik jeg ser det, er at det kan virke som om det er knyttet utfordringer til hvordan man innhenter brukerens erfaringer. Brukerundersøkelser virker mer utfordrende å få til, både med tanke på utforming og gjennomføring når målgruppen er barn og unge innenfor psykisk helse.

Problemstillingen i studien lyder som følger: *«Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukervedvirkning og hvilken innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?»*

I problemstillingens første del sammenfaller funnene i denne studien godt med funnene i studien til Andersen (2011). Denne delen av problemstillingen har blitt studert gjennom å belyse ulike prosesser og mekanismer som har konsekvenser for hvordan et brukerråd fungerer internt. Etter min vurdering er det et brukerråd som på de fleste områder fungerer godt, og mandatet til brukerrådet legger til rette for et råd som fungerer i tråd med de sentrale premissene i teorien om kommunikativ rasjonalitet. Det aktuelle brukerrådet beskrives av informantene som et forum der man blir sett, hørt og møtt på en god måte. Representantene er

omforente med de ulike standpunkt og bestemmelser som blir gjort. Samtidig er det noe påfallende variasjoner i aktiviteten blant deltakerne på møtet, og at det i stor grad er avdelingsleder og brukerrådsleder som bringer saker inn i forumet. Dette kan forklares på flere måter, blant annet med de hovedfunnene jeg redegjør for litt senere i avsluttende konklusjonen.

I arbeidet med å svare på problemstillingens andre del har det vært metodisk utfordrende å klare og belyse hvilken innflytelse brukerrådet har for virksomhetens avdeling. Med dette menes at metoden i denne studien, som i størst grad har vært basert på semistrukturerte intervjuer med deltakerne i rådet, i hovedsak belyser brukerrådets innflytelse slik deltakerne selv ser og vurderer det. Et grep som har blitt gjort i forhold til dette har vært å undersøke og redegjøre nærmere for noen konkrete saker og saksområder. På denne måten har jeg forsøkt å synliggjøre hvordan innflytelsen kan utøves i de ulike sakene. Jeg ser på dette som en styrke ved denne studien, og at studien på dette området skiller seg noe fra forskningsrapporten til Andersen (2011). Det å gå dypere inn i noen saker og saksområder, er noe som lettere lar seg gjøre i en case-studie som dette, hvor undersøkelsen retter seg mot et konkret råd.

De viktigste funnene i denne studien er slik jeg ser det er knyttet opp mot: 1) kompetanse om det å være representant, 2) varierende aktivitet blant deltakerne på møtene, 3) hvordan brukerstemmen er forankret i brukerorganisasjonene og 4) arbeidet representantene gjør i andre komiteer, utvalg og arbeidsgrupper. Med kompetanse om det å være representant mener jeg blant annet gjennomføringen av modulbasert opplæring, både modul 1 og 2. Her mener jeg det må jobbes videre med at alle deltakerne skal få gjennomført modul 1, og at flest mulig også får gjennomført modul 2. Dette vil ført til at flere av representantene visste mer om sin rolle som representant, og at de fikk større systemkunnskap inn mot den organisasjonen brukerrådet er tilknyttet. Jeg tror denne mangelfulle kompetansen kan forklare noe av brukerrådets manglende proaktivitet, men også noe av den varierende aktiviteten på møtene. Ved å heve kompetansen til de ulike representantene vil brukerrådet fungere bedre og de faktiske konsekvensene av samarbeidsforumet vil bli større og flere. Det neste punktet henger sammen med dette. Både i observasjonene og intervjuene kom det frem at det er variasjon i aktiviteten blant deltakerne. Med dette menes at noen av deltakerne er mer passive på møtene enn andre. Denne passiviteten kan relateres til mangelfull kompetanse, men kan også forklares med andre mekanismer. Det ble drøftet i det kapittel 6 hvordan brukerrådslederens rolle, fremtreden og kompetanse kan virke passiviserende på de andre

deltakerne. Da jeg undersøkte dette fant jeg ikke en slik sammenheng, og det var ingen av informantene som trakk fram dette i intervjuene. En annen ting som kan forklare variasjon i deltakelse er mangelfull informasjon. Dette var det en av informantene som trakk frem. Hvis det er slik at en informant ikke mottar den informasjonen som de andre får, eller som den etterspør kan dette virke hemmende på aktiviteten.

Det tredje sentrale funnet jeg ønsker å trekke frem er hvordan brukerstemmen er forankret i brukerorganisasjonen. I denne studien fremkommer det at brukerrepresentantene i liten grad tilbakefører saker som blir drøftet i brukerrådet til organisasjonen de er tilknyttet. Det ser heller ikke ut til at representantene bringer inn saker på vegne av eller som er forankret i organisasjonen. Slik jeg ser det virker kommunikasjonen mellom brukerrepresentanten og brukerorganisasjonen noe tilfeldig. Her ligger det et stort potensiale. Jeg mener at hvis stemmen til brukerrepresentantene hadde vært tydelig forankret i organisasjonen, ville dette gitt brukerstemmen større tyngde og gjennomslagskraft, og kan tenkes også større konsekvenser og innflytelse. Det ville også ført til større proaktivitet på brukersiden. Når det som drøftes i liten grad tilbakeføres til organisasjonene, gis organisasjonene heller ikke muligheten til å komme med standpunkt. Et slikt arbeid med å bedre kommunikasjonen mellom representant og deres organisasjon krever mye ressurser av dem. Det er derfor viktig å ikke ha urimelige krav til brukerrepresentantene slik at terskelen for å være representant ikke blir for høy.

Det fjerde og siste sentrale funnet jeg vil trekke frem er arbeidet brukerrepresentantene gjør i andre komiteer, grupper og utvalg. Det informantene uttrykker er at det i disse gruppene er at arbeidet er mer spisset, og at man i noen av gruppene er nærmere beslutningstakerne. Begge disse elementene virker å ha betydning for informantenes opplevelse av medvirkning. I de ulike gruppene uttrykker informantene at de i større grad har innflytelse her enn i selve brukerrådet. Slik sett så er rekrutteringen av brukerrepresentanter som kan delta i de ulike komiteene, gruppene og utvalgene en viktig funksjon for brukerrådet å opprettholde. Slik det virker på meg, er det her informantene opplever at de har størst innflytelse.

I denne studien har det vært utfordrende metodisk å undersøke hvilken innflytelse brukerrådet har på avdelingens virksomhet. I det videre forskningsarbeidet er det derfor viktig å ha fokus på hvordan denne innflytelsen best kan studeres. Nå, etter å ha arbeidet med denne studien, har jeg noen tanker om hvordan dette kan gjøres. Skulle jeg bygget videre på denne studien,

ville jeg fulgt sakene fra brukerrådet i tjenestevei. Med dette menes å undersøke hvordan virksomhetsleder bringer sakene tilbake til ledermøter, hvordan hun presenterer dem der og hvor mye tid og plass dette vies. I tillegg kunne det vært nyttig og undersøke i hvor stor grad seksjonledere og enhetsledere i avdelingen kjenner til brukerrådets arbeid, og videre hvordan dette får konsekvenser for deres seksjon/enhet.

Til slutt ønsker jeg å avslutte med å påpeke at det også er viktig å se brukermedvirkningen knyttet til et brukerråd i et større perspektiv. Som redegjort for i kapittel 2.4.2 er brukerrepresentasjon i brukerråd en av flere måter å tilrettelegge for brukermedvirkning på systemnivå. Det er derfor viktig å se dette brukerrådet i en helhetlig sammenheng, som en av mange måter å arbeide og organisere brukermedvirkning på systemnivå.

## LITTERATURLISTE

Alm Andreassen, T. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten. Arbeid i brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Alm Andreassen, T. (2007). *For at ikke pasienter skal bli glemt? En kvalitativ analyse av betydningen av brukerutvalg i helseforetaket*. AFI-rapport 2/2007. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.

Alm Andreassen, T. (2013). En sosial bevegelse blant mennesker med psykiske problemer. I R. Nordvoll (red.), *Samfunn og psykisk helse. Samfunnsvitenskapelige perspektiver* (s. 285-312). Oslo Gyldendal Akademisk.

Andersen, J. (2011). *Brukerrepresentasjon i råd og utvalg på lokalt og regionalt nivå*. (Forskningsrapport nr. 146/2011). Lillehammer: Høgskolen i Lillehammer.

Bakke, T. (26.08.2009). *Brukermedvirkning på tre ulike nivåer*. Hentet fra: <http://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/brukermedvirkning/om-lovverket/brukermedvirkning-p%C3%A5-tre-ulike-niv%C3%A5>

[Brukerrådet] (2011). *Mandat*. Upublisert materiale.

Forskningsetiske komiteer (2006). *Forskningsetiske retningslinjer samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet fra: <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>

Færden, A. (2004). Psykisk helsearbeid: Det utfordrende mangfoldet. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 1, 28-33.

Helseforetaksloven. *Lov av 15. juni 2001 nr. 93 om helseforetak m.m.* Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001-06-15-93>

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2.utg). Oslo:

Gyldendal Akademisk.

Larsen, E., Aasheim, F., & Nordal, A. (2006). *Plan for brukervedvirkning. Mål, anbefalinger og tiltak i Opptrappingsplanen for psykisk helse*. (Rapport 04/2006). Oslo: Sosial- og helsedirektoratet.

Rønning, R., & Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukervedvirkning i helsesektoren*. Oslo: Universitetsforlaget.

SAFO (u.å.). *Modulbasert opplæring*. Hentet fra:  
[http://www.safo.no/modulbasert\\_brukeropplaering/cms/134](http://www.safo.no/modulbasert_brukeropplaering/cms/134)

St.meld. Nr 34 (1996-1997). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*. Hentet fra: [https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/st-meld-nr-34\\_1996-97/id191142/](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/st-meld-nr-34_1996-97/id191142/)

St.prp. Nr 63 (1997-98). *Om opptrappingsplan for psykisk helse 1999- 2006. Endringer i statsbudsjett 1998*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stprp-nr-63-1997-98-/id201915/>

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4.utg). Bergen: Fagbokforlaget.

[Virksomheten] (2008). *13 prinsipper for brukervedvirkning på systemnivå*. Hentet fra: Virksomhetens hjemmeside.

[Virksomheten] (2012). *Strategi for brukervedvirkning 2013- 2018*. Hentet fra virksomhetens hjemmeside.

[Virksomheten] (2014). *Brukervedvirkning. Handlingsplan 2014-2016*. Hentet fra: Virksomhetens hjemmeside.

[Virksomheten] (2015). *Psykisk helse og avhengighet, klinikk*. Hentet fra: Virksomhetens hjemmeside.

## Vedlegg 1: Godkjenning fra personvernombudet

### Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES

Jan Andersen  
Avdeling for pedagogikk og sosialfag  
Høgskolen i Lillehammer Postboks 952  
2604 LILLEHAMMER

Vår dato: 30.01.2015 Vår ref: 41715 / 3 / MSS

Deres dato:

Deres ref:

#### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 20.01.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

41715

*Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilke innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?*

*Behandlingsansvarlig Høgskolen i Lillehammer,  
ved institusjonens øverste leder Daglig ansvarlig*

*Jan Andersen*

*Student*

*Anders Knuten*

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger

gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.06.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine  
Utaaker  
Segadal

Marie Strand Schildmann

Kontaktperson: Marie Strand  
Schildmann tlf: 55 58 31 52

*Avdelingskontorer / District Offices:*

*OSLO:* NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. [nsd@uio.no](mailto:nsd@uio.no)  
*TRONDHEIM:* NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. [kyrre.svarva@svt.ntnu.no](mailto:kyrre.svarva@svt.ntnu.no)  
*TROMSØ:* NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. [nsdmaa@sv.uit.no](mailto:nsdmaa@sv.uit.no)

Vedlegg: Prosjektvurdering

[Kopi: Anders Knuten aknuten@hotmail.com](mailto:Anders.Knuten@hotmai.com)





## Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr:  
41715

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Den type opplysninger som er av interesse er den som omhandler det aktuelle brukerrådet, og hvordan det fungerer. De som sitter i brukerrådet er der som representant for en større gruppe. En vil eksempelvis være interessert i hvilke saker som blir tatt opp til drøfting, hvordan sakene blir tatt opp til drøfting, og hvem som bringer sakene inn til brukerrådet. I dette brukerrådet drøftes ingen saker som omhandler enkeltpersoner. Det vil være mekanismer og strategier som er relevante med tanke på hvordan brukermedvirkning på systemnivå kan ivaretas gjennom arbeidet med et brukerråd. Utsagn vil knyttes opp mot de/den organisasjonen vedkommende representerer uten at denne personen konkret navngis.

Ombudet forutsetter at det ikke innhentes opplysninger om 3. person (pasienter) og at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandlingen som finner sted verken i forbindelse med observasjon eller intervjuer. Ombudet anbefaler at forsker gjør informanten tydelig oppmerksom på dette i forkant.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Høgskolen i Lillehammer sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 15.06.2016. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette lydopptak

## **Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring**

### **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet:**

#### ***”Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilken innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?”***

##### **Bakgrunn og formål**

Formålet med studien er finne ut av hvordan et brukerråd fungerer innenfor feltet psykisk helse med barn og unge. Ved å studere brukerrådet ved barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved XXXXXXXX sykehus ønsker jeg å belyse hvilke konsekvenser et slikt brukerråd får, både for virksomheten og brukerorganisasjonene. Problemstillingen er «Hvordan fungerer brukerrådet som organ for brukermedvirkning og hvilke innflytelse har det i forhold til avdelingens virksomhet?». Det vil være interessant å se på hvilke type saker som kommer opp, hvem det er som bringer sakene inn i forumet og hvordan de blir drøftet. Det vil også være interessant å undersøke hvordan og om sakene får betydning utover brukerrådet.

Formålet med studien vil være å frembringe kunnskap om hvordan et brukerråd innenfor feltet barn og unges psykiske helse virker og fungerer. Er det slik at brukerrådet oppfyller intensjonene om reell brukerinnflytelse? Jeg ønsker å peke på hva som fungerer godt i det aktuelle brukerrådet, samtidig som jeg også vil drøfte muligheter til forbedring av et brukerråd som medvirkningsorgan. Dette vil også kunne danne et grunnlag for videre diskusjon om utfordringer og forbedringspotensiale for brukermedvirkning på systemnivå.

Jeg ønsker å invitere alle som sitter i det aktuelle brukerrådet til å være med på studien. Dette innebærer å gjennomføre intervju med 9 representanter, 7 brukerrepresentanter og 2 virksomhetsrepresentanter. I tillegg vil jeg delta på 2-3 møter i brukerrådet som passiv observatør.

Prosjektet inngår i min masteroppgave ved Høgskolen i Lillehammer.

##### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Deltakelse i studien innebærer deltakelse på et intervju som vil ta omlag en time å være med på. Formålet med intervjuet er å belyse og besvare problemstilling på en god måte. Spørsmålene i selve intervjuet vil omhandle hvordan det aktuelle brukerrådet fungerer som medvirkningsforum. Hvilke saker er viktige? Er det noen saker som er spesielt viktig for deg? Hvordan blir din stemme/dine innspill møtt og evt videreført i brukerrådet? Er det et forum hvor alle blir hørt? Hvordan får man videreformidlet det man drøfter og diskuterer til de aktuelle brukerorganisasjonene og avdelingene/enhetene ved virksomheten?

Selve intervjuet vil være semi-strukturert, hvorpå jeg har ulike temaer jeg ønsker å belyse. Temaene for intervjuene er:

Bakgrunnsopplysninger

Hvilke type saker og saksgangen i brukerrådet

Hvordan møtene fungerer innad i brukerrådet

Vurdering av innflytelse i forhold til avdelingens virksomhet

Betydningen eller nytteverdien av brukerrådet  
Forslag til endringer/forebedringer av hvordan brukerrådet fungerer.

Under selve intervjuet kommer jeg til å benytte lydopptaker i tillegg til egne notater.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Jeg er underlagt taushetsplikt og datamaterialet vil oppbevares utilgjengelig for andre enn meg. Opplysningene anonymiseres, og opplysningene og opptakene slettes når prosjektet er ferdig, senest innen 15.06.16.

I selve masteroppgaven vil det aktuelle brukerrådet være anonymisert i den betydning at det ikke knyttes direkte til barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved XXXXXXXX sykehus, men vil omtales som et brukerråd ved Barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling ved et sykehus ved en av de store byene i landet. De som sitter i brukerrådet vil også bli anonymisert. I masteroppgaven vil utsagn knyttes til de ulike organisasjonene dere representerer, og ikke til deres navn. Slik sett vil det være mulig for dere som sitter i brukerrådet å gjenkjenne hverandres utsagn, og også for personer utenfra som kjenner godt til det aktuelle brukerrådet å gjenkjenne deltakerne. Et brukerråd er en form for representerende brukermedvirkning så det som vil drøftes i oppgaven vil derfor også knyttes til de dere representerer og ikke til dere som enkeltpersoner.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Anders Knuten (prosjektleder), tlf. 99 32 32 42, [aknuten@hotmail.com](mailto:aknuten@hotmail.com). Veileder på prosjektet er Jan Andersen (Høgskolen i Lillehammer), tlf. 61288267.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## **Vedlegg 3: Intervjuguide**

### **INTERVJUGUIDE**

Intervjuguide med de ulike temaene jeg ønsker å belyse i møte med representantene.

#### **BAKGRUNNSOPPLYSNINGER:**

Kan du starte med å si noe om hvorfor du sitter i brukerrådet, og hva som er din rolle i der.  
(Hvor lenge du har du vært med?) (Har du erfaringer fra andre brukerråd?)  
Har du noen formell opplæring i forhold til brukerråd som samarbeidsforum?

Hva tenker du er hovedfunksjonen/oppgavene til dette brukerrådet?  
(Dersom andre brukerråd/utvalg, er det noe spesielt med dette brukerrådet?)

#### **HVILKE TYPE SAKER OG SAKSGANGEN I BRUKERRÅDET:**

Kan du si noe om hvilke type saker som taes opp og drøftes i brukerrådet? Er det noen saker som det brukes mye tid på? Er det noen saker du synes er ekstra viktige?  
Hvem er det som bringer saker inn i brukerrådet? Og hvordan gjøres dette?  
Brukerundersøkelser, hvordan gjennomføres dette? Skjer dette i regi brukerrådet eller på høyere nivå?  
Når saker har vært drøftet, hvordan er det da dette videreformidles til virksomheten?  
Formelle/uformelle kanaler? Og har du noe inntrykk av hvordan dette videreformidles til brukerorganisasjonene?

#### **HVORDAN FUNGERER MØTENE INNAD:**

Kan du si noe om hvordan samarbeidet og drøftingene på brukerrådsmøtene utarter seg?  
Hvordan er kommunikasjonen? Legges til rette for at alle skal kunne komme til ordet? Er det et forum preget av informasjonsutveksling eller drøfting?  
Er det noe uenighet i og om saker som drøftes?

#### **VURDERING AV INNFLYTELSE I FORHOLD TIL AVDELINGENS VIRKSOMHET:**

Dette punktet henger nødvendigvis sammen med det vi har snakket om tidligere, hvordan saker videreformidles, og også hvordan saker taes opp og drøftes. Men kan si noe om hvilke type konsekvenser du tenker dette brukerrådet får for sykehuset og avdelingen.

#### **NYTTEVERDIEN/BETYDNINGEN AV ET BRUKERRÅD:**

Kan du si noe om betydningen av å ha et slikt brukerråd? Etter intensjonene skal det være nyttig, er det med på heve kvaliteten på tjenestene som gis ved BUPA?

#### **FORSLAG TIL ENDRINGER/FORBEDRINGER:**

Er det noen ting som kunne blitt gjort anderledes med tanke på brukerrådet? Er det noen spesielle området hvor det er et stort forbedringspotensiale? Dreier det seg om konkrete saker eller funksjoner? Har du noen forslag til konkrete tiltak med tanke på å gjøre brukerrådet til et bedre medvirknings- og samarbeidsforum?

TILSLUTT TAKKE FOR AT DU VILLE DELTA. OGSÅ LURER JEG PÅ OM DET ER GREIT AT JEG KAN TA KONTAKT MED DEG PER MAIL ELLER TELEFON HVIS JEG KOMMER PÅ NOE JEG BURDE SPURT OM, MEN SOM JEG GLEMTE.